

RELACIÓN ENTRE FACTORES INTERNOS Y PRODUCTIVIDAD EN LÍDERES
DEL SECTOR SERVICIOS.

MILENA PATRICIA ARIAS RAMÍREZ

LIZETH STEPHANIE RAMÍREZ PÉREZ

DIEGO ALEXANDER RODRÍGUEZ MATÍZ

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ, D.C. ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN HUMANA DE LAS
ORGANIZACIONES- 2015

RELACIÓN ENTRE FACTORES INTERNOS Y PRODUCTIVIDAD EN LÍDERES
DEL SECTOR SERVICIOS.

MILENA PATRICIA ARIAS RAMÍREZ

LIZETH STEPHANIE RAMÍREZ PÉREZ

DIEGO ALEXANDER RODRÍGUEZ MATÍZ

Trabajo de grado para optar al título de especialista en gestión humana de las
organizaciones

ASESOR: John Alexander Castro

Psicólogo

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ, D.C. ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN HUMANA DE LAS
ORGANIZACIONES- 2015

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	5
Resumen	8
Justificación	10
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivo específicos	13
Marco Teórico	14
Método	36
Resultados	47
Discusión	52
Conclusión	57
Referencias	60

Índice de contenido de Tablas

Tabla 1.0. Niveles de productividad en las organizaciones blanco

Tabla 2.0. Factores de la escala TMMS- 24.

Tabla 3.0. Criterios para la valoración de los factores de la Escala TMMS- 24.

Tabla 4.0. Diferencias por género para la medición de atención en la escala TMMS- 24.

Tabla 5.0. Diferencias por género para la medición de claridad en la escala TMMS- 24.

Tabla 6.0. Diferencias por género para la medición de claridad en la escala TMMS- 24

Tabla 7.0. Tabla de corrección TMMS- 24

Tabla 8.0. Ejemplo de ítems y escala IMCOC

Tabla 9.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por empresas

Tabla 10.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por sexo biológico.

Tabla 11.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada por edades

Tabla 12.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada por escolaridad

Tabla 13.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por Antigüedad del cargo

Tabla 14.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por sector de la empresa

Tabla 15.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por tipo de organización

Tabla 16.0. Análisis de consistencia interna de las escalas

Tabla 17.0. Estadísticos descriptivos del estudio obtenido

Tabla 18.0. Prueba de Kolmogorov- Smirnov para la muestra de 130 participantes

Tabla 19.0. Análisis de correlación de variables

RELACIÓN ENTRE FACTORES INTERNOS Y PRODUCTIVIDAD EN LÍDERES DEL SECTOR SERVICIOS.

Arias, Milena., Ramírez, Lizeth y Rodríguez, Diego *

Castro, John**

Resumen

La gestión humana de las organizaciones enfrenta en la actualidad la necesidad de comprender a profundidad las relaciones entre los factores internos al individuo para establecer predicciones que favorezcan la utilidad del negocio, la productividad y el sostenimiento de la compañía en el mercado. En torno a lo anterior surge el estudio presente, buscando identificar las relaciones existentes entre la percepción de clima organizacional, autoeficacia, inteligencia emocional, bienestar subjetivo como factores internos al individuo, relacionándolo con la productividad en líderes del sector servicios de tres organizaciones de la ciudad de Bogotá, elegidos de forma aleatoria por conveniencia, encontrando que en el sector económico terciario la productividad se encuentra asociada a factores de segundo orden, relacionados con la tarea.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, clima organizacional, autoeficacia, bienestar subjetivo, productividad, sector servicios.

Abstract

Human resources management has been challenged to merge around the comprehension from the hypothetical relationship between human internal factors to establishing predictions and understanding the impact about business utility, productivity and corporate effectiveness in the competitive world. Related to this problem the present research responding to this issue, and looking for the relationship between work climate, self efficacy, emotional intelligence, subjective well-being as human internal factors, associated to productivity in leaders of three service organizations in Bogota. They were chosen for random sample convenience, finding that in third economy sector, productivity is associated to secondary factors, related to the complexity of the task.

Key words: Emotional intelligence, work climate, self efficacy, subjective well-being, productivity, service sector.

* Aspirantes a especialistas en Gestión humana de las organizaciones. Universidad Piloto de Colombia.

** Docente Universidad Piloto de Colombia. Especialización en gestión humana de las organizaciones.

Introducción

En la segunda mitad del siglo XX, las sociedades industrializadas han conseguido notables avances en los niveles de vida y bienestar de sus habitantes que han estado asociadas a profundas transformaciones en la estructura de sus economías. En virtud de estos cambios, se ha producido una progresiva pérdida de importancia de la agricultura y las manufacturas en la composición del empleo, a la vez que los servicios han aumentado su participación relativa, en un proceso conocido como tercerización de las economías.

En la actualidad, los servicios se han convertido en la primera actividad productiva en los países desarrollados, con una contribución al empleo que se sitúa entre el 60 y el 70 por ciento. Hasta fechas recientes, había sido habitual considerar a las manufacturas como el principal motor del crecimiento económico, afirmación que se sustentaba en la capacidad de las actividades industriales para incorporar avances tecnológicos y sustituir trabajo por capital en sus procesos productivos, consiguiendo con ello mejorar la productividad del trabajo (Martínez y Picazo, 2000).

La expansión de las actividades terciarias ha introducido, sin embargo, la necesidad de reconsiderar su importancia en el progreso y crecimiento de las economías; de ahí que desde los años ochenta haya surgido un especial interés en la literatura económica por el estudio de los servicios. Así mismo, la evolución de la productividad en una economía en relación al avance conseguido por sus principales socios comerciales afecta a la competitividad de sus empresas. En el entorno de una economía abierta y crecientemente globalizada, los sectores y actividades productivas en las que el Sector de Servicios se especializa en un país, dependen del avance de su productividad en relación con las mejoras logradas por sus competidores (Rubalcaba, 1997).

Los aumentos de productividad permiten reducir el consumo de inputs en los procesos productivos y, por consiguiente, mejorar la eficiencia técnica de las empresas. Así, las mejoras productivas de unos sectores se transmiten al resto de la economía mejorando la competitividad de otras actividades, lo que termina ampliando la capacidad productiva al tiempo que la renta de la sociedad.

En ausencia de avances significativos de productividad, el único modo de mantener la actividad económica es aceptar un crecimiento lento de los salarios y una especialización en sectores menos dinámicos en el contexto internacional, lo que, en definitiva, acaba limitando la prosperidad del conjunto de la sociedad. Por todos estos motivos, la evolución de la

productividad del factor trabajo en el largo plazo constituye un motivo de preocupación en nuestra sociedad (Dyer & Singh, 1998; Álvarez y García, 2012).

Los diferentes estudios que miden anualmente la competitividad sistémica comparada, como el World Competitiveness Yearbook del International Institute for Management Development (IMD) y el Global Competitiveness Report del Foro, Económico Mundial, (Consejo privado de competitividad, 2008) indican la misma tendencia para Colombia en 2012: el país ha perdido competitividad a lo largo de los últimos seis años y se ubica en la misma posición del año 2000, Según cálculos de Rosario Córdoba, presidenta del Consejo Privado de Competitividad, en Colombia se necesitan 4,5 trabajadores para realizar la misma actividad laboral que hace un solo empleado estadounidense.

La producción de servicios se enfrenta a los mismos precios de los factores de producción que los bienes, pero como la productividad no progresa al mismo ritmo y su expansión se ha basado en un mayor empleo, los precios de los servicios han de aumentar necesariamente en mayor medida que los de los bienes.

La principal preocupación con la evolución de la productividad de los servicios consiste en observar si el sector ofrece puestos de trabajo peor remunerados, con menores oportunidades para el progreso de la productividad y, por tanto, si el desplazamiento de la mano de obra hacia las actividades terciarias impide el crecimiento de la productividad y de la renta del conjunto de la sociedad (Gummerson, 1998; Betz, 1998; ISO, 2000).

De acuerdo con Cartwright y Pappas (2008), la Asociación Americana para el Entrenamiento y el Desarrollo, dice que cuatro de cada cinco compañías están tratando de incrementar la inteligencia emocional de sus empleados como un medio de incrementar su productividad, tal como afirma Cavelzani et al, 2003) y asegurar que sus ejecutivos tengan un buen desempeño a nivel internacional.

Los factores intrínsecos de cada trabajador siguen siendo materia de estudio y se ha encontrado que tiene una relación directa con el desempeño laboral (Cartwright y Pappas, 2008), un factor determinante en el desarrollo laboral está estrechamente ligado con el tipo de líder que mueva la organización, Anand y Udaya, 2010 relacionan los factores internos del trabajador con el desempeño laboral, mencionan así que esto empodera a los gerentes con capacidad de comprender lo que los demás necesitan y quieren para desarrollar estrategias que suplan dichas necesidades y deseos, adicionalmente Wong, Wong & Law (2007), mencionan que los factores

internos al individuo, dentro de los cuales se destaca la inteligencia emocional, que ha sido propuesta como un importante y potencial constructo para la gerencia del recurso humano, mencionando además que en los años recientes la relación entre inteligencia emocional y desempeño ha sido más evidente en los estudios efectuados en la China, tal como plantean Aslan y Erkos (2008) citados por Cartwright & Pappas, (2008), concluyendo entonces que la inteligencia emocional ejerce gran impacto en el coeficiente intelectual para otorgarle funcionalidad a su uso con el fin de alcanzar objetivos determinados y lograr el éxito. es tan o más importante que el coeficiente intelectual para lograr el éxito.

Existe un consenso prevalente en el ámbito organizacional, al afirmar que la excelencia va más allá de la competencia técnica, ya que se le otorga mayor valor al carácter, factor que se sustenta en el análisis relacionado con la motivación al logro, el comportamiento orientado a la tarea, el manejo tecnológico, sin embargo se ha identificado que éstos factores son insuficientes en el campo de la productividad, puesto que lo que ocupa el primer plano es el aprendizaje de las habilidades de comunicación y de relación interpersonal. (Kendrick, 1985; Caruso, Mayer & Salovey, 2002; Cartwright & Pappas, 2008).

En este contexto ha surgido el concepto de organizaciones inteligentes, referido a aquellas organizaciones donde todos sus líderes, en todos los niveles, sobre la base de un clima emocional armónico, aprenden mediante el trabajo cooperativo, que su grupo de trabajo se involucra en el mejoramiento conjunto y de la organización. Esto significa que los miembros de estas organizaciones son capaces de ultrapasar los conflictos y trabajar por una meta común, aprendiendo en forma cooperativa, en la interacción con los demás (Jorfi, Fauzi bin & Mad, 2011; Wong & Law, 2002; Zárate y Matviuck, 2012).

De esta manera es importante tener en cuenta los factores internos de cada miembro del equipo, dado que estos son los que impactarán en su labor, determinando la productividad de la organización, así el estudio de factores como la inteligencia emocional, el bienestar subjetivo, la autoeficacia y la percepción del clima organizacional, cobran interés para esta investigación,

En este sentido el presente estudio está encaminado a determinar la relación existente entre las variables anteriormente nombradas frente a la productividad, en los diferentes líderes de 3 organizaciones del sector servicios de la ciudad de Bogotá.

Objetivo General

Determinar la relación entre productividad frente a autoeficacia, inteligencia emocional, percepción de clima organizacional, en los líderes de empresas del sector servicios de la ciudad de Bogotá D.C.

Objetivos específicos

Medir las variables bienestar subjetivo, autoeficacia, inteligencia emocional y percepción del clima organizacional, en los diferentes líderes de 3 organizaciones del sector servicios de la ciudad de Bogotá.

Analizar el comportamiento de las variables bienestar subjetivo, autoeficacia, inteligencia emocional y percepción del clima organizacional, en los diferentes líderes de 3 organizaciones del sector servicios de la ciudad de Bogotá, en relación con la productividad.

Establecer la relación entre las variables bienestar subjetivo, autoeficacia, inteligencia emocional y percepción del clima organizacional frente a la productividad, en los diferentes líderes de 3 organizaciones del sector servicios de la ciudad de Bogotá, D.C.

Marco teórico

En el contexto de la economía, la producción y la industria, se identifican tres sectores a saber: el primario, secundario y terciario, en el sector primario las actividades de la economía, consisten en la transformación o explotación de los recursos naturales, donde se encuentran la agricultura, la ganadería y las industrias de extracción de minerales (Cuadrado y Maroto, 2006; Lewis, 1954; Rodríguez, 1980; Cruz y Polanco, 2014).

El sector secundario está caracterizado por las actividades de transformación de los insumos, en productos de consumo, se denomina sector industrial y en él se encuentran fuentes de la economía tales como la fabricación de químicos, cauchos, plásticos, textiles, confecciones y elementos tecnológicos (Maroto, 2009; Rodríguez, 1980).

El sector terciario que engloba todas aquellas actividades económicas relacionadas con los servicios materiales no productivos, no compra bienes de forma directa, sino servicios que se ofrecen para cubrir las necesidades de la población (sanidad, comercio, educación, etc.). Así mismo dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores (Clark, 1963; Cruz y Polanco, 2014; Zárate y Rubio, 2005; Maroto, 2009).

Cada sector es exitoso de acuerdo con la productividad de su empresa, de tal manera en el sector primario la productividad está vista en razón de la salida de la materia prima, en el sector secundario se centra en la cantidad de productos finalizados y entregados, en el sector terciario se entiende la productividad medida en un sistema de gestión de calidad visto desde la satisfacción del cliente (Clark, 1963; Cruz y Polanco, 2014; Zárate y Rubio, 2005).

La productividad, y su lugar en la estrategia gerencial

La productividad laboral es la principal preocupación de las organizaciones, puesto que se ha determinado como el indicador que relaciona los ingresos con las salidas y la relativa utilidad que le genera a la compañía y a las áreas ó departamentos inmersas en éstas la implementación de los recursos físicos, operacionales y humanos para el cumplimiento de los objetivos del negocio en el cual se halla inmersa la empresa (Mungaray y Ramírez, 2007; Martínez, 2013).

Los objetivos del negoci en la organización se pueden analizar desde las inferencias que parten del sector económico en el que éstas se encuentran, ya que difieren las mediciones que se aproximan al valor relativo de la productividad en cada organización de acuerdo con el sector

económico al que pertenecen: primario, secundario o terciario (Johnston & Jhones, 2004; Luna, 2011; Uppenberg & Strauss, 2010).

Partiendo de lo anterior, cobra interés identificar los modelos de productividad en cada una de las economías o sectores en las que los trabajadores pueden prestar sus servicios. Al respecto, se ha identificado por ejemplo que en el sector económico relativo a la agricultura, ganadería, minería, explotación forestal, caza y pesca se encuentra determinado, tal como lo afirman Cruz y Polanco (2010) por el factor de la producción versus la superficie cosechada y el rendimiento de la inversión en términos de tierras, permitiendo obtener con ello el relativo valor de la productividad en dicho sector.

El sector económico secundario, compuesto por las actividades de la industria siderúrgica, energética, automovilística y electrónica se caracteriza por transformar las materias primas en productos elaborados o industriales, de acuerdo con la literatura revisada se identifican diversos modelos de evaluación para obtener el valor de la productividad, resaltando el modelo CDM y de innovación, que relaciona elementos de investigaciones empíricas entre innovación, desarrollo y productividad. Con base en estudios efectuados en Estados Unidos, tal como afirma Cuadrado y Maroto (2006), se concluye una relación positiva entre el gasto de investigación y desarrollo frente al nivel de impacto de las mismas en el target a quien se dirigen y de acuerdo con los argumentos de Martínez y Picazo (2000), contribuir a un incremento en el factor productividad.

En torno a los anteriores argumentos, es pertinente identificar que estas aproximaciones en el sector secundario de la economía remiten a una perspectiva de la productividad que relaciona la innovación con la productividad, como unidad explicativa de los niveles de la misma productividad en las organizaciones. (Cuadrado y Maroto, 2006; Del Gallo, Liberto & Petraglia, 2009; Bloom, Dorgan, Dowdy & Reenen, 2007).

Hablar de productividad en el sector terciario, implica mirar la misma como la satisfacción del cliente, sea cual sea su medición, esta es particular a cada organización, ya que requiere analizar las estrategias de medición que utilizan los líderes para realizar seguimiento a las labores de sus empleados, las necesidades del target en sus distintas perspectivas de análisis (características individuales, características intersectoriales, consecuencias de las políticas de implementación de una u otra cultura organizacional), la regulación emocional, así como las

consecuencias que a largo plazo genera sobre el empleado la ejecución de su tarea dentro de los tiempos deseados con los estándares requeridos (Brown y Guzmán, 2014).

Teniendo claro cómo se determina la productividad en cada uno de los sectores, es importante determinar los diferentes modelos con los que las organizaciones la miden.

El modelo parcial obtiene el valor de la productividad dividiendo la cantidad de producción por un solo factor de la misma, el modelo de productividad total, obtiene el valor de la productividad. Divide el total de la producción sobre la sumatoria de todos los factores implicados en este resultado, el modelo de productividad de valor agregado, obtiene el valor de la productividad, dividiendo el valor agregado (reportado por el cliente externo), sobre la sumatoria de todos los factores de producción, al analizar estos modelos se evidencian vacíos teóricos que a pesar de irse complementando teóricamente de uno a otro, no responden a la necesidad de medir la producción en el sector terciario, que mide satisfacción en el cliente, en éste contexto, se observa un cuarto modelo, que se complementa los anteriores modelos. Álvarez, Brazo- Ortega y Navarro (2011) y Batista & Coenders (2000)

El modelo integral, tal como definen Miranda y Toirac (2010), visto como aquel que apunta a la excelencia, parte de la evaluación de los segmentos estratégicos y de las propuestas de valor con los que la empresa participa en cada segmento, para definir si éstos son adecuados o darle una reorientación a los mismos. En torno a lo anterior se identifica su gran pertinencia en el contexto gerencial ya que identifica a la estrategia como factor vital en el análisis de la productividad, busca los mejores niveles de desempeño en el mercado, determina el nivel de operación óptimo de la empresa para visualizar los recursos que hacen falta o los que sobran y tomar acciones a partir de ello, para su uso o consecución respectivamente (Robbins & Judge, 2009; Rodríguez, 2004; Maroto, 2013; Laos, 2007), factores que apuntan a la satisfacción del cliente.

Las investigaciones consultadas, han llegado a la conclusión de desarrollar un procedimiento de medida para analizar las relaciones causales, identificando variables como la comunicación, motivación, satisfacción laboral, participación, aprendizaje, formación, hábitos de trabajo, manejo de conflictos, toma de decisiones, estilos de liderazgo, recompensas, capacitación y estilos gerenciales (Marchant, 2006; Robbins & Judge, 2009; Rodríguez, 2004; Batista &

Coenders, 2000; Hope, 2003). Teniendo en cuenta los aspectos individuales, grupales y organizacionales que afectan el análisis de la productividad, identificando las razones que plantean Domínguez, Sánchez y Torres (2010) el absentismo, la internalización de los objetivos, participación, motivación, la satisfacción en el trabajo y la rotación, para operacionalizar el nivel individual, de esta manera los factores individuales propuestos a estudiar en esta investigación cobran pertinencia dado que la productividad es también vista como la consecuencia de factores internos de trabajador.

Desde la perspectiva grupal, se explican variables como la cohesión, sinergia, moral, conflicto y recreación y a nivel organizacional se determinan las relaciones estructurales que se dan en la dinámica de la empresa y que afectan la actuación del individuo, tales como las habilidades interpersonales de dirección, la flexibilidad, el énfasis en el logro, la gestión de la información y la comunicación, la formación y el desarrollo, la percepción del individuo tras la relación trabajo- salario y la calidad (Marchant, 2006; Batista & Coenders, 2000; Quijano, 2006; Cetina, 2012; Lionzo & Rossignoli, 2011; Mejía & Jaramillo, 2006).

Identificar la productividad y sus modelos al interior de la organización, implica operacionalizar el concepto bajo la perspectiva de las métricas, indicadores, exigencias y factores de seguimiento definidos por los líderes de las áreas, para identificar posteriormente la rentabilidad que genera en la compañía y el valor agregado que le imprime al resultado de la operación (Carro y González, 2003).

Así el liderazgo es analizado, en el sector primario, como el cual remite a la verificación de factores internos y externos, donde el liderazgo ejerce un vínculo entre las interacciones dadas entre socios y directivos y es visto como una variable interna que junto a la motivación, comunicación, capacitación, coordinación y conocimiento se contrapone al análisis de la comercialización, la infraestructura, la ecología y el financiamiento (Mayorga, Ruíz, Romo, Celaya, Cedeño, Santoyo, Ponce y Deschampe, 2002).

Al analizar el sector económico secundario, se identifica en éste una tendencia a desarrollar fundamentos acerca de las prácticas individuales en cada una de las industrias que maneja el sector, es decir la agricultura, la manufactura, la siderurgia, el sector energético y la metalurgia. Se encuentran prácticas para aproximarse a la medición del liderazgo, identificando la forma de desafiar el proceso a nivel general, la inspiración de la visión compartida, la

capacidad de habilitar a otros para la acción, servir de modelo y brindar aliento en los funcionarios; generando entonces una conexión entre dichas conductas, desplegadas por los líderes, hasta consolidarse en el liderazgo exitoso y los resultados del mercado en consecuencia de ello (Zamora & Poriet, 2011).

En términos generales, en el sector secundario el liderazgo se identifica como una habilidad relacionada con la influencia, derivada del talento personal, dependiendo de la situación o contexto a través de las habilidades de transacción que se determinan allí.

A su vez, el sector económico terciario, refiere una medición del liderazgo relacionada con un enfoque guiado hacia la calidad total, es el enfoque de la gestión, caracterizando tres principios básicos que buscan aportar a la cadena de valor, siendo esta la principal característica del enfoque de gestión, así éstos son descritos como la orientación al cliente, el proceso de mejora continua y el trabajo en equipo, en relación con los argumentos clásicos de Dean y Bowen (1994).

En torno a lo anterior, el enfoque de la gestión, requiere que esté presente en las organizaciones de servicios; requiere un liderazgo transformacional, que tome como referencia las dimensiones de la calidad, apuntando al modelo de productividad que se consolida en el crecimiento, la producción y la eficiencia del recurso, desde una formulación estratégica que genere valor para la empresa, en tanto relacione variables tácitas, intangibles como la cultura, las atribuciones de poder, la cadena de mando y el compromiso de los ejecutivos, hasta lograr el empoderamiento (Zamora & Poriet, 2011; Dean & Bowen, 1994; Sureshchandar, Rajendran, Anantharaman & Kamalanabhan, 2002).

La base de un líder transformacional, que es quien conduce a la acción, se sustenta en la eficiencia y la eficacia, ítems que miden la gestión de calidad del sector terciario, por tanto cobra importancia la observación y análisis de los indicadores como herramientas que mide la productividad, en la medida que se hace necesaria para lograr las metas de la organización. De igual forma, todo líder debe poseer otra habilidad que le va a permitir consolidar el contexto de lo que es liderar apropiadamente es por ello que ser líder, también implica ser buen guía, es saber el proceso de como penetrar en esas actividades que realizan los miembros del grupo con el cual se trabaja. El líder para poder lograr sus objetivos debe saber cómo usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de sus seguidores en distintas formas, sin olvidar que es lo que se quiere lograr y hacia dónde va.

Al ahondar en el papel de la estrategia gerencial en la productividad, varios estudios resaltan el papel de la inteligencia emocional, por ejemplo, Jones. y Oswick, (2007), indican que al analizar a una persona que lidera una empresa bajo el esquema apropiado de una buena gerencia, se afirma que se trata de una persona muy inteligente, se trata de un individuo con un alto índice de coeficiente de inteligencia capaz de suministrar importantes soluciones a los problemas corporativos que lleguen a presentar y de esta forma cumplir cabalmente con las metas y objetivos planteados, bajo un excelente resultado, en tal sentido, si se tiene un líder con todas estas habilidades, entonces se podría afirmar que se está asegurado el éxito de una empresa. Sin embargo, tal afirmación no sería 100 % confiable si no se considera el nivel del coeficientes emocional de esta persona, la inteligencia emocional no es lo opuesto a coeficiente de inteligencia algunas personas tienen altos coeficientes en ambos, otros, bajos. Sin embargo, los investigadores están de acuerdo en que entre los ingredientes del éxito, el CI, constituye aproximadamente en un 20% mientras que el otro 80 % es el resultado de un porcentaje de inteligencia emocional y niveles de autoeficacia suficientes para obtener resultados exitosos.

Una de sus bases en la cual se fundamenta la gran mayoría de las habilidades emocionales, es la capacidad de estar conscientes de lo que tanto uno mismo como los otros sienten. La habilidad de sentirse ser dominado por las emociones, de reconocer el momento de la emoción, entenderla y aceptarla, familiarizarse con esa emoción, y de esa manera jugar con ella, utilizando su fuerza para que continúe su camino, y no agobie a la persona. Realizar un ejercicio de autocontrol sin obviar o ignorar la emoción, permite desarrollar mecanismos para el manejo exitoso de diversas situaciones laborales. (Goleman, 2005).

De otro lado, Campbell, realizó la investigación con ejecutivos “descarrilados” en compañía de miembros del centro de liderazgo creativo en el año 2000, estudio ejecutivos que tuvieron episodios de desgaste y no pudieron ajustarse a la presión requerida y como resultado tuvieron síntomas psicológicos y físicos considerables, tan intensos como para que algunos tuvieran que retirarse de sus exigentes responsabilidades. Campbell, encontró que las dificultades experimentadas por los ejecutivos no era en las habilidades técnicas si no en las habilidades interpersonales, entre ellas malas relaciones interpersonales en el trabajo, comportamiento autocráticos, conflictos con la autoridad, intolerancia con las ideas diferentes de las propias, una de las conclusiones importantes de los estudios fue que el CI, permite la entrada a la institución

deseada, universidad o empresa, sin embargo, será la inteligencia emocional y el nivel de autoeficacia lo que proporcionara la posibilidad de las promociones a posiciones de mayor responsabilidad en el manejo complicado y difícil de los recursos humanos.

A partir de lo anterior, es posible inferir, que en la medida en que el papel del líder se centre en el alcance de los objetivos estratégicos, encaminados al aumento de la productividad, se hace necesario considerar variables internas—, ya que son estas quienes determinarán la permanecía y desarrollo del individuo dentro de una organización, con esto la presente investigación, tiene como fin trabajar bajo cuatro variables que intervienen en el día a día del individuo, inteligencia emocional, autoeficacia, bienestar subjetivo y percepción del clima organizacional. Así se inicia el recorrido teórico de cada una de ellas

La inteligencia emocional

Para explicar el concepto de inteligencia, se inicia por una revisión histórica sobre las aproximaciones conceptuales de los principales representantes.

Galton en 1870, citado por Trujillo y Rivas 2005, fue uno de los primeros investigadores en realizar un estudio sistemático sobre las “diferencias individuales” en la capacidad mental de los individuos, utilizando un desarrollo de correlación de métodos. Tempranamente, propuso un análisis estadístico como aplicación al fenómeno mental, así como su implicación y uso. También fue pionero en el empleo de cuestionarios y métodos no tradicionales (Roback & Kierman, 1990).

En 1890, Catell desarrolló pruebas mentales con el objeto de convertir la psicología en una ciencia aplicada. Fue el primer psicoanalista en América en darle una cuantificación al estrés, a partir de su trabajo experimental (Catell, 1903). En 1905, por encargo del Ministerio francés, Binet desarrolló un instrumento para evaluar la inteligencia de los niños. En 1916, dicho instrumento fue modificado por Terman y en él aparece por vez primera el cociente intelectual.

Thorndike (1920), propuso la inteligencia social a partir de la ley del efecto, antecesora de la hoy conocida IE. Este mismo autor estableció además de la inteligencia social, la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica. En la década de los treinta, Wechsler dio a conocer dos baterías de prueba: escalas para adultos (Wechsler Adult Intelligence Scale, WAIS, 1939) y escala para niños (Wechsler Intelligence Scale for Children, WISC, 1949), las cuales hoy en día son

utilizadas (Evoys y Weschsler, 1981). Es de destacar que esta época se vio marcada por un vacío teórico en el caso de la inteligencia, debido al auge del conductismo.

A partir de 1960 se observó un debilitamiento en las posturas conductistas, y se produjo la emergencia de procesos cognitivos con el estructuralismo. Piaget citado por Gardner, 1993, educado en la tradición del coeficiente intelectual, se opuso a dichas posturas psicométricas y del pensamiento de la información, y aunque no emprendió una crítica contra el movimiento de prueba, su punto de vista se percibe en las acciones científicas que realizó, desarrollando una visión distinta a la de la cognición humana. Según él, el principio de todo estudio del pensamiento humano debe ser la postulación de un individuo que trata de comprender el sentido del mundo (Gardner, 1993). Otro enfoque de la ley del efecto es el propuesto por Dollar y Miller desde el punto de vista cognitivo. En la misma línea está el trabajo de Galperin (Dollar y Miller, 1977; Galperin, 1979). Posteriormente, se formuló un enfoque de desarrollo dinámico del principio. Actualmente, el desarrollo de la neurociencia ha estimulado la aparición de modelos integradores de la ley del efecto, combinando la capacidad racional con la determinación voluntaria. Lo anterior se desenvuelve en el contexto de un nuevo paradigma, llamado IE.

La idea de la inteligencia actual subyace en la “capacidad de adaptación” que proporciona. Sternberg (1997) establece que bajo la idea de la globalización (refiriéndose a la psicología), “la inteligencia está muy vinculada con la emoción, la memoria, la creatividad, el optimismo y en cierto sentido con la salud mental”.

En 1983, Gardner publicó *Frames of Mind*, donde reformula el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las Inteligencias múltiples - IM, bajo la cual se establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son las siguientes: inteligencia auditiva musical, inteligencia cinestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática. Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la inteligencia social de Thorndike: las inteligencias intrapersonal e interpersonal. Gardner, en 1954 incluyó la inteligencia naturalista y en 1985 volvió a modificar su teoría de las IM, agregando un nuevo tipo, la inteligencia existencial. El concepto de IE como tal fue propuesto por Salovey y Mayer en 1990, a partir de los lineamientos de Gardner en su teoría de las IM (Salovey y Mayer, 1990). Sin

embargo, este concepto no es nuevo pues tiene su origen en la “ley del efecto” formulada por Thorndike, en 1988, cuando propuso en su tesis doctoral un principio explicativo del aprendizaje animal.

En 1990, Salovey y Mayer estructuraron su concepto de IE a partir de las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner. No obstante, corresponde a Goleman el mérito de difundir profusamente el concepto en 1995 a través de su obra dirigida al mundo empresarial, donde introduce el estudio de la IE, sus alcances y beneficios en el campo de la administración (Goleman, 2000). El concepto de IE nació de la necesidad de responder al interrogante: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria? Según sus autores, la IE está formada por meta habilidades que pueden ser categorizadas en cinco competencias: conocimiento de las propias emociones, capacidad para controlar emociones, capacidad de motivarse a sí mismo, reconocimiento de emociones ajenas y control de las relaciones, para ellos, las emociones son “respuestas organizadas que cruzan los límites de muchos subsistemas psicológicos, incluidos los sistemas fisiológicos, cognitivos, motivacionales y experimentales” (1990, p. 186). Adicionalmente, Salovey y Mayer mencionan que las emociones surgen en respuesta a un evento. De acuerdo con Goleman (1995), “todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado.” Goleman (1995), agrega que las personas que saben aprovechar sus emociones, pueden utilizar la ansiedad anticipada de un evento o circunstancia para motivarse y prepararse para responder a dicho evento.

Los modelos que vuelven este concepto asequible empíricamente son aquellos que definen a la IE como una serie de habilidades y competencias relacionadas con el manejo emocional (Bar-On, Tranel, Denburg, & Bechara, 2003; Mayer & Salovey, 1997a; Mayer et al., 2008). Entre los modelos más admitidos en la actualidad se encuentran los modelos mixtos, definidos como aquellos enfocados en la IE desde la personalidad, y los modelos de habilidad, los cuales se centran en términos estrictos en las capacidades mentales relacionadas con cómo se percibe y se utiliza la IE (Flores & Tovar, 2005; Mayer, Caruso, & Salovey, 2000; Mayer et al., 2008; Caruso, Mayer & Salovey, 2002).

Desde este punto de vista, la IE se considera una habilidad centrada en la percepción y discriminación de los sentimientos y emociones, como vías para facilitar el razonamiento que permita razonar de forma más inteligente sobre nuestra vida emocional (Mayer & Salovey, 1997a). Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai (1995) plantean que la inteligencia emocional percibida está compuesta por tres aspectos: atención a los sentimientos (cómo consideran las personas prestar atención a sus sentimientos), claridad emocional (cómo creen las personas percibir sus sentimientos) y la reparación de las emociones (la creencia del sujeto en su capacidad para regular los estados emocionales negativos). Fernández-Berrocal & Extremera, 2008.

Desde esta teoría, la inteligencia emocional se define como la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar el estado de ánimo propio el de los demás (Mayer y Salovey, 1997; Mayer, Caruso y Salovey, 1999).

Estos autores distinguen cuatro dimensiones que abarcan de los procesos más simples a otros de mayor complejidad de procesamiento, en primer lugar la percepción, valoración y expresión de la emoción, que conlleva la identificación de nuestras emociones y las de otras personas, junto con la capacidad de expresar correctamente nuestros sentimientos y necesidades correspondientes.

En segundo lugar, la emoción como facilitadora del pensamiento, entendida como el compendio de emociones que nos permiten atender a la información relevante, facilitan la toma de decisiones, así como el cambio de perspectiva y, en ocasiones, determinan la forma en la que nos enfrentamos a los problemas.

Posteriormente, se analiza la comprensión y el análisis de las emociones. La capacidad para etiquetar las distintas emociones, entender las relaciones existentes entre las mismas y las diferentes situaciones a las que obedecen, así como la comprensión de emociones complejas y de la transición de unos estados emocionales a otros.

La regulación de las emociones promoviendo el crecimiento emocional e intelectual. La habilidad para estar abierto tanto a los estados emocionales positivos como a los negativos como

única vía para su entendimiento y la destreza para regular las emociones propias y las de los demás sin minimizarlas o extremarlas.

Para esta investigación la variable Inteligencia Emocional (IE), -se describe como una habilidad centrada en la percepción y discriminación de los sentimientos y emociones, como vías para facilitar el razonamiento que permite al individuo entender sus emociones-. (Mayer & Salovey, 1997a). Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai (1995) plantean que la inteligencia emocional percibida está compuesta por tres factores, como la atención a los sentimientos, entendida en la forma como los individuos consideran prestar atención a sus sentimientos. En segundo lugar se encuentra la claridad emocional, entendida como la creencia del individuo frente a la percepción de sus sentimientos y finalmente la reparación de las emociones, que a su vez remite a la creencia del sujeto en su capacidad para regular los estados emocionales negativos.

Autoeficacia

Desde la Teoría Social Cognitiva se define la autoeficacia como las «creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados» (Bandura, 1997, p. 3) y se considera de vital importancia en el control de los elementos del entorno. Las personas con elevados niveles de eficacia poseen confianza en sus habilidades para responder a los estímulos del medio. Su nivel de autoeficacia influye sobre la forma de percibir y procesar las demandas o amenazas ambientales.

De esta manera, en condiciones o situaciones estresantes, si las personas creen que pueden manejar con autoeficacia los posibles estresores ambientales, la manejaran de forma exitosa . En la medida en que el sujeto posea control sobre los eventos generadores de conflicto, éstos no tendrán efectos adversos para él mismo, pero si creen que no los pueden controlar, estos sucesos les angustian e incapacitan su nivel de funcionamiento.

Así, las personas con elevados niveles de autoeficacia tienden a interpretar las demandas y problemas más como retos que como amenazas o sucesos subjetivamente incontrolables (Bandura, 1999, 2001). En este sentido, se postula que la autoeficacia puede ejercer de soporte ante los estresores, ya que a niveles superiores de autoeficacia, menores niveles de malestar psicológico (Jex, Bliese, Buzzell y Primeau, 2001). Estresores como, por ejemplo, las horas de

trabajo o la sobrecarga cuantitativa (Jex y Bliese, 1999), el conflicto de rol (Jimmieson, 2000), rutina (Grau, Salanova y Peiró, 2000) o la presión temporal (Salanova et al., 2003) son soportados en este sentido, por la autoeficacia. Pero, además, puede hacer que las demandas del medio tengan efectos positivos proporcionando bienestar cuando se puede responder de manera adecuada a los requerimientos ambientales (Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli, 2001). La autoeficacia positiva se ha asociado con la persistencia, la dedicación y la satisfacción en las acciones que realizamos (Garrido, 2000; Martínez, Marques-Pinto, Salanova y López da Silva, 2002; Salanova, Grau, Cifre y Llorens, 2000; Salanova et al., 2003).

Sin embargo, el poder atribuido a la autoeficacia como elemento modulador está determinado por el nivel de especificidad que ésta tiene.

Desde las perspectivas de Bandura (1997), la autoeficacia es el sentimiento de confianza en las capacidades propias con las que el individuo afronta de forma adecuada los estresores de la vida y pueden influir en pensamientos, conductas y repertorios en los contextos donde se desenvuelve (Bandura, 1997, 1999).

De manera que las creencias de eficacia serán más determinantes cuanto más se ajusten al área o dominio concreto. La investigación previa apoya la necesidad de utilizar medidas específicas de autoeficacia en relación con dominios concretos (Bandura, 1997; Brouwers, 1999; Salanova, y Schaufeli, 2002) ya que se encuentran resultados mucho más robustos. Teóricamente esto es así porque las creencias de eficacia son específicas de un dominio, y así las creencias de eficacia de una persona difieren al interior de este, dependiendo de la actividad o dominio a que hacen referencia (Bandura, 1997, 1999). La consideración de especificidad de la autoeficacia ha llevado a la investigación a desarrollar diferentes medidas de autoeficacia adaptadas a ámbitos concretos que muestran evidencia acerca de su idoneidad (Bandura, 1997; Brouwers, 1999; Salanova et al., 2002). Así, la autoeficacia en el trabajo será más adecuada para realizar análisis relativos a contextos laborales que la autoeficacia generalizada.

Además de actuar directamente sobre la relación estrés-consecuencias, la autoeficacia también puede afectar esta relación mediante la adopción de conductas de afrontamiento adecuadas (Leiter, 1991). Los individuos con altos niveles de autoeficacia tienden a usar conductas de afrontamiento centradas en el problema y actuar sobre los estresores, mientras que

los de baja autoeficacia usan más estrategias centradas en la emoción y por lo tanto en ellos mismos. De acuerdo con lo expuesto por Jex, Bliese, Buzzell y Primeau (2001) es fundamental considerar esta relación ya que el impacto de los estresores sobre el individuo depende, en gran medida, de las conductas de afrontamiento que se adopten y explicaría los resultados inconsistentes hallados por los autores en otros estudios previos

Las tensiones de la vida moderna, la competencia en el territorio individual y empresarial, la presión del reloj, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, entre otras, son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas llevándolas al borde de sus propios límites, en donde el resultado a menudo es el desequilibrio emocional. (Sada, 2010)

En el mundo del trabajo, cualquiera sea el asunto que se tenga entre manos, lo elementos emocionales juegan un papel crucial, la inteligencia emocional requiere que seamos capaces de cruzar las corrientes que siempre están en operación, en vez de dejarse hundir por ellas.

Goleman (1995) volvió a analizar sus propios datos procesados, tomados de estudios realizados en 40 compañías a fin de evaluar el peso de la inteligencia emocional en los trabajadores promedio, así se encontró que la inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones si no mantener el equilibrio, saber atravesar los malos momentos que nos depara la vida , reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir exitoso de esas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás, en conclusión es administrar las labores con inteligencia, la mayor parte de nuestra existencia pertenecemos a una organización millones de hombres y mujeres de todo el mundo, pasan su existencia en estas, enfrentando innumerables desafíos a diario para estar en las mismas. (Martínez, 2009)

Dentro de toda organización existen personas que asumen el desempeño gerencial y son los responsables de dirigir actividades que ayuden a las organizaciones para alcanzar sus metas, de modo tal que el papel del líder implica variables internas que impactan en la organización.

Bienestar subjetivo

Al analizar la integralidad del individuo, cobra pertinencia analizar las perspectivas determinadas por la OMS (1981) en su declaración constitucional, que definen al bienestar

subjetivo como el factor determinante de la salud, ésta se entiende a su vez como un *completo estado de bienestar psicológico, físico y social*, que se define como un elemento diferenciador desde el análisis correlacional en psicología frente a los contextos aplicados en los que puede percibirse, como el educativo, clínico y organizacional (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999).

La postura de los autores frente a una definición operacional dirige la mirada hacia la inclusión de conceptos como el bienestar, la felicidad, satisfacción, salud y optimismo, así como sobre expresiones relacionadas con salud mental, calidad de vida, experiencia óptima y percepción integral que le permiten al individuo definir un criterio de satisfacción o insatisfacción con los logros adquiridos, el alcance de metas, el empleo, la familia, la pareja, etc. (Chitgran-Urzúa, Urzúa & Vera, 2013; Liberalesso, 2002; Díaz, Rodríguez, Carvajal, Blanco, Moreno-Jiménez, Gallardo, Valle y Van Dierendonck, 2006).

Los estudios relacionados con el bienestar subjetivo, han delimitado las tradiciones de análisis a la relacionada con la felicidad y el bienestar hedónico y el desarrollo del potencial humano o bienestar eudaimónico, concluyendo que el *bienestar subjetivo* es el principal representante de la tradición hedónica y el *bienestar psicológico* es el principal representante de la tradición eudaimónica, la tradición del hedonismo consideraba inicialmente al bienestar como un indicador clave para la definición de calidad de vida, identificando las características del contexto en el que se encontraba inmerso el individuo y la relación subyacente entre las características del ambiente y el nivel de satisfacción experimentado por los individuos (Paris, 2011; Díaz, Rodríguez, Carvajal, Blanco, Moreno-Jiménez, Gallardo, Valle y Van Dierendonck, 2006). Así el bienestar subjetivo tiene implícito la satisfacción personal.

Satisfacción Personal

La definición que el sujeto realiza acerca de su satisfacción con la vida, permite establecer el juicio global al que Diener (1994) alude en sus conclusiones, y que ha sido tomado como base para estudios posteriores que tienen en cuenta éstos análisis de criterio; por otro lado, se pueden identificar los balances globales de los afectos positivos y negativos que determinan la historia ontogenética del individuo, que han permitido definir al constructo con base en la percepción de satisfacción (Calvo y González, 2013).

La satisfacción posee un carácter subjetivo ya que es definida como un juicio, o entendida como una medida de la vida de una persona a largo plazo, tal como afirman Díaz, Rodríguez, Carvajal, Blanco, Moreno-Jiménez, Gallardo, Valle y van Dierendonck (2006), quienes la contraponen a las definiciones de felicidad.

Ésta se define como un balance de los afectos positivos y negativos y que provocan una experiencia inmediata; ésta estructura del bienestar solo es entendida si se identifica el nivel de satisfacción con la vida, el afecto positivo y el afecto negativo, otorgándole confiabilidad al mismo, ya que han sido utilizados en mediciones repetidas, obteniendo resultados similares (Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes, 2010).

Las corrientes teóricas que permiten definir y conceptualizar la naturaleza psicométrica y operacional del constructo bienestar subjetivo, muestran interés en el estudio de los afectos y la satisfacción con la vida, así como centran su atención en la comprensión del desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, desde la lógica del indicador del funcionamiento positivo, teniendo sus bases en torno a la auto-actualización a la que haría referencia Maslow, el interés en lo que Rogers llamó funcionamiento pleno o en palabras de Allport, la madurez (Van Dierendonck, 2004; Diener, 1994; Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes, 2010). La definición propuesta por Diener, corresponde a aquella que se evalúa en esta investigación.

Sin embargo, A partir de lo formulado por Diener que deja de lado aspectos operacionales a la aproximarse al constructo de bienestar subjetivo y calidad de vida , Ryff lo retoma y paralelamente, la validez de los constructos anteriormente expuestos y las características de confiabilidad de los mismos, no les permitieron seguir vigentes a través del tiempo, puesto que sus procedimientos de medida no eran susceptibles de generalización en los contextos donde se analizaban, por tanto Ryff (1989), diseña un modelo de carácter multidimensional de bienestar psicológico compuesto por las dimensiones aceptación individual, relaciones positivas con los otros, dominio del entorno, autonomía, propósito en la vida y crecimiento personal (Cunningham & De la Rosa, 2008; Diener, Suh, Lucas & Smith; Chitgian-Urzu, Urzñua, A & Vera- Villarroel, 2013).

Las caracterizaciones en términos psicométricos de las dimensiones anteriormente expuestas, deben ser analizadas en torno a las búsquedas individuales que frente a sus contextos y

realidades emiten los individuos, de hecho el individuo busca sentirse bien consigo mismo y por ello la *auto-aceptación* se centra como uno de los criterios centrales del bienestar, teniendo en cuenta incluso las limitaciones propias, sin embargo a ello se le llama atribución causal determinada por el optimismo, tal como lo conciben Marrero y Carballeira (2010) quienes afirman que tener actitudes positivas hacia uno mismo es característica fundamental del funcionamiento psicológico desde las corrientes positivas.

Al respecto, Keyes, Ryff & Shmotkin (2002), identifican en éste marco de análisis del individuo a la luz de la psicología positiva la pertinencia del relacionamiento, las conductas de acercamiento, la capacidad de amar, las habilidades sociales y la efectividad de dichas relaciones que se generan al interior de los grupos y que favorecen la confianza y la estabilidad en la conducta pro social (Diener, 1994; Marrero y Carballeira, 2010).

Las características individuales de los seres humanos, las elecciones, las conductas de acercamiento o rechazo son un componente fundamental del bienestar, así como la *capacidad o disposición para amar*, puesto que inversamente si se tienen en cuenta las conclusiones de los autores que han estudiado el fenómeno desde la perspectiva de la ausencia, identifican que un individuo aislado, con poco apoyo social, o que se encuentre en soledad posee una probabilidad más alta de padecer enfermedades y reducir su esperanza de vida (Quintana y Paravic, 2014; Calvo y González, 2013; Marrero y Carballeira, 2010; Liberalesso, 2002; Paris, 2011).

La autonomía le permite a los individuos mantener su individualidad y su valor distintivo en los contextos donde se involucran, entendiendo con ello la definición de las convicciones, las posturas críticas ante las situaciones religiosas, económicas, políticas ó que generen controversia y las razones en las que fundamentan sus elecciones, generando independencia, autoridad personal y distinción; éstas relaciones de hechos permiten establecer predicciones acerca de las relaciones entre el autocontrol, la regulación emocional y el control de la presión social (Keyes, Ryff y Shmotkin, 2002; Díaz, Rodríguez- Carvajal, Blanco, Moreno-Jiménez, Galalrdo, Valle y Van Dierendonck, 2006).

Partiendo de las revisiones hechas por Gómez, Villegas, Barrera y Cruz (2007), los individuos establecen un valor objetivo de bienestar teniendo en cuenta que el acceso a los recursos es la condición ideal y la ausencia de los mismos es sinónimo de ausencia de calidad de vida o de bienestar objetivo. Éstas afirmaciones remiten al análisis de la dimensión *dominio del*

entorno, mediante la cual se comprende la habilidad que poseen los individuos para elegir o crear entornos favorables que les ayuden a satisfacer sus necesidades y sean funcionales desde la utilidad que representan, permitiéndoles influir sobre el contexto que les rodea y percibir control sobre su realidad (Del Pozo, Ruiz, Pardo y San Martín, 2002).

El análisis de la dimensión *propósito en la vida*, identifica la necesidad que tienen los individuos de marcarse metas, definiendo objetivos claros que les permitan conocer grosso modo su sentido último de la vida y que favorezca una orientación global sobre lo que se desea alcanzar a corto, mediano y largo plazo; de acuerdo con las conclusiones de Moyano-Díaz, Gutiérrez, Zúñiga y Cornejo (2013), el individuo debe empeñarse por desarrollar sus potencialidades y a lo largo del tiempo alcanzar índices más altos en las competencias de las cuales se ha dotado, identificando con ello la dimensión del *crecimiento personal* (Del Pozo, Ruiz, Pardo y San Martín, 2002; Van Dierendonck, 2004).

Teniendo en cuenta que las anteriores dimensiones confluyen en diversos contextos de análisis, tomando como referente el organizacional, cobra importancia en ésta investigación conocer a groso modo el clima organizacional, ya que este permite explicar las interacciones de los individuos en las diferentes compañías que afectarán de manera directa la productividad y el bienestar subjetivo.

De esta manera el bienestar subjetivo será entendido en esta investigación como el factor determinante de la salud, este se entiende a su vez como un completo estado de bienestar psicológico, físico y social.

Clima organizacional

Hablar de clima organizacional, supone evaluar una dimensión perceptual del individuo, quien realiza valoraciones a su entorno laboral, evalúa y analiza las demandas, utilidad y oportunidad de su contexto laboral, compensándolas con su proyecto de vida y a la luz de la relación de contrato psicológico que se establece, compensar dichas demandas con las ganancias y oportunidades que se le muestran para alcanzar sus metas y desenvolverse en un ambiente caracterizado por la satisfacción personal, que el ambiente interno influye en el comportamiento de cada individuo y que estas influencias dependen únicamente en de la percepción del individuo de su aceptación, restricciones sociales y culturales (Sells, 1960; Argyris, 1957).

Diversos autores han realizado investigaciones al respecto, con el fin de teorizar los aspectos asociados a la percepción del clima organizacional, consolidando con ello modelos explicativos como la motivación promovida, que incorpora las motivaciones individuales, los incentivos de la organización y las experiencias desarrolladas a lo largo de la adquisición de su experiencia. Atkinson (1964).

En torno a ello, los estudios contiguos que se han generado en contextos alternos, han concluido que el clima organizacional es entendido como un patrón de características de la compañía, dadas en función de la relación calidad del ambiente interno y se evalúa desde la percepción de los miembros. Llegados a éste punto vale la pena analizar los acuerdos teóricos y las consistencias que se han dado en la definición del constructo, operacionalizándolo desde la percepción, tal como afirma Pace (1968) en Rada, C. A. G. 2004.

En los consensos teóricos, se observa la contigüidad conceptual determinada por los estudios de Campbell, Dunnette, Lawler y Weich (1971) citados en Rada, C. A. G. (2004), los cuales describen el clima organizacional como un conjunto de atributos de una organización y como esta interactúa con sus miembros y con el medio ambiente. Se infiere con ello que cada empresa tiene unas características individuales y sus atributos la mayoría de veces son compartidos con otras organizaciones, sin embargo la percepción de cada individuo que trabaja en la compañía facilita la construcción de la estructura psicológica cuya influencia se refleja en los comportamientos de los individuos y que alude por tanto a la generación del concepto clima organizacional Dubran (1974) citado por Álvarez (1992).

Gibson y Colaboradores (1984) citado por Álvarez, (1992) citado en Rada, C. A. G. 2004, sintetizan el concepto de clima organizacional refiriéndolo a diversas propiedades que perciben los participantes como características del medio ambiente, evidenciando que en la organización existen personas pasivas y activas desde la comprensión de sus reacciones ante el comportamiento de sus compañeros o líderes.

Pritchard y Karasick (1992) y Helleriegel y Slocum (1974) citado por Álvarez (1992) citados definen el clima como la cualidad organizacional medida desde la percepción de los atributos organizacionales entendida como la percepción del individuo a través de las políticas,

visión, misión, departamentos y la percepción de los atributos individuales entendida como valores, actitudes, opiniones, personales de los empleados e incluso su grado de satisfacción.

Existen diferentes enfoques, a través de los cuales se analiza el clima organizacional, a saber el enfoque estructuralista de Frenad y Gilmer en Caraveo, M. D. C. S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico*. Definiendo el clima como un conjunto de características permanentes que describen a una organización y la hacen única, distinguiéndola de otras y ejercen influencia sobre el comportamiento de las personas que la constituyen.

Enfoque subjetivo y propuesto por Halpin y Crofts en Caraveo, M. D. C. S. (2004). Desarrolla la idea de la “opinión que el empleado se forma en la organización” Luc Brunet, Describen a una organización y la describen de otras por productos, servicios, organigrama, orientación económica, desde ésta perspectiva se identifica que la organización es relativamente estable en el tiempo, así mismo, se identifica y se afirma que influye en el comportamiento de los individuos desde la organización

En la medida en que los trabajadores perciben el clima organizacional a través de atributos individuales esta se vincula con la percepción que cada trabajador tenga sobre clima orientada hacia los valores, actitudes, opiniones personales que cada uno tenga.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre se desarrolla en ambientes complejos, estructurales y dinámicos, ya que las organizaciones se componen por personas, grupos y colectividades que mantienen comportamientos diversos que afectan el ambiente interno y el medio ambiente organizacional, Méndez (2006) en García M. (2011).

Likert en su teoría de clima organizacional en Caraveo, M. D. C. S. (2004), Menciona que el comportamiento del personal subordinado se desarrolla en el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que cada uno percibe, Likert señala que hay tres variables propias de la organización que influyen en la percepción individual del clima, refiriéndose a ellas como las variables causales o independientes, intermedias y determinantes o finales.

Las variables causales o independientes: estas son orientan a indicar el sentido en el que la organización evoluciona y desarrolla resultados, encontrando como principales características, el organigrama de la organización, la estructura organizacional, competencias y actitudes.

Las variables Intermedias, reflejan el estado interno construyendo los procesos organizacionales, entre ellos encontramos motivación, actitud, objetivos, eficacia de la comunicación y toma de decisiones y las variables Finales o determinantes: estas son el resultado de las variables casuales e intermedias, reflejando los logros que obtiene la organización, entre ellas se encuentra la productividad, los gastos, las ganancias y las pérdidas (Caraveo, 2004).

El clima organizacional se desarrolla al conocer el funcionamiento de la organización, se evidencia que cada una de las organizaciones cuenta con características y manifestaciones donde el ambiente interno se desarrolla en función del comportamiento único del trabajador enfocado en el desarrollo de la productividad Caraveo, M. D. C. S. (2004).

Este ambiente interno se desarrolla a través del comportamiento de los trabajadores de la organización este es llamado clima organizacional, el cual está compuesto por confianza, progreso, temor o inseguridad, esto quiere decir que el comportamiento de un individuo en una organización no solo se da por sus características personales sino con relación de cómo percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización

En las definiciones de clima organizacional se evidencia que éste se desarrolla y se define a partir de las características del medio ambiente de trabajo, las características del clima organizacional son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en este medio ambiente, tiene repercusiones en el comportamiento laboral y se desarrolla a través de factores del ambiente organizacional y el comportamiento de los trabajadores (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

En Caraveo, M. D. C. S. (2004), Las dimensiones del clima organizacional son las características que se pueden modificar de ser evaluadas en una organización, por este motivo es importante conocer sobre los diversos elementos que afectan el ambiente en la organización. Likert define ocho dimensiones que miden la percepción del ambiente organizacional, describiendo la percepción de los empleados, las diversas formas de motivar a los empleados y responder a sus necesidades, el desarrollo de la comunicación en la organización y cómo se

ejerce, la importancia de las interacciones de los superiores con los subordinados, y como esta afecta al objetivo de la organización, el grado de pertinencia de la información en que se toman las decisiones, así como la delegación de funciones, la forma en que se establece la fijación de objetivos o directrices, la distribución del control entre las instancias organizacionales, los objetivos de productividad y rendimiento, así como la formación deseada (Vega, Arévalo, Sandoval & Aguilar, 2006).

Litwin y Stringer establecen que el clima organizacional depende de seis dimensiones, la percepción del reglamento interno de trabajo y de las políticas que se cumplen en una organización, en segundo lugar el sentimiento de autonomía y responsabilidad del trabajador, a continuación identifican las políticas de remuneración y la percepción de equidad, la percepción del nivel de reto y de riesgo y como se desarrollan en una situación laboral, los sentimientos de apoyo y de amistad que se desarrollan en el trabajo, la tolerancia al conflicto, percepción de la confianza que un empleado pone en el clima organizacional evaluando el riesgo de afrontar diversas opiniones.

Rodríguez (1999) citado en Rama, C. A. G. 2004 desarrolla dimensiones comunes que nos ayudaran a explicar componen entes del clima organizacional como el nivel de autonomía en el que los empleados pueden actuar en el sistema organizacional, el grado de estructura y de obligaciones impuestas a los miembros de cada organización en su puesto de trabajo, el tipo de recompensa o remuneración que la empresa brinda a sus empleados, el agradecimiento y apoyo que un trabajador recibe de sus superiores.

En una empresa pueden existir diferentes microclimas organizacionales, el aspecto diferenciado de clima se puede dar de acuerdo al estudio de las tensiones, controles, normas, la posición de los trabajadores en la compañía (Chiavenato 1995) citado en Ramda, C. A. G. (2004).

El clima organizacional se desarrolla significativamente en la cultura de la organización. Este comprende el patrón general de diversas conductas, creencias y valores enmarcados en el contexto organizacional. La cultura abarca un sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los distinguen de otras. Salazar Estrada, Guerrero & Cañedo. (2009).

Los elementos constituyentes de la cultura y que se relacionan con el clima organizacional, son la identidad de los miembros, identificación de los individuos con la organización, puesto de trabajo entre otras; en segundo lugar el énfasis de Grupo: si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados; a continuación se define el perfil de la decisión, en razón de si la toma de decisiones es prioridad de las actividades o los son los recursos humanos. La Integración de las unidades y su funcionamiento en forma coordinada o independiente.

El Control: si existen reglas con reglamentación excesiva o más orientada hacia el autocontrol, la tolerancia al riesgo, definida en torno al criterio del fomento de la creatividad, el riesgo, la innovación, las recompensas: si se basa fundamentalmente en el favoritismo, antigüedad, etc. (a nivel perceptual), la tolerancia al conflicto: si se fomenta o no al conflicto funcional como elemento de desarrollo organizacional, el enfoque de la organización: si la gerencia se orienta hacia el interior o exterior de la organización.

Para hablar de clima organizacional es imprescindible penetrar a fondo la percepción de los trabajadores sobre las condiciones, funciones y procesos de un entorno laboral, así mismo evaluar sus expectativas respecto a la calidad de vida en el trabajo.

El clima organizacional evidencia la personalidad de una empresa. En esta investigación se operacionaliza el clima desde la percepción que los trabajadores construyen de la organización en la que laboran y como esta impacta directamente en el desempeño del trabajador en la misma.

Los diferentes estudios de clima invitan a efectuar intervenciones impactando el diseño de la estructura organizacional, en la forma como se planifica la estrategia, permite afrontar cambios internos y externos a la organización, promueve programas motivacionales, de desempeño, mejorando todos los niveles de comunicación entre otras variables.

Teniendo en cuenta el sustento teórico anterior, en donde se especifica que el sector terciario es quien aporta el 70% de la economía de los países y que en este el aumento de la productividad se determina por el éxito de las compañías.

Se hace necesario estudiar a quienes ejecutan las estrategias que llevan la organización al éxito, así los líderes de las compañías utilizan variables externas e internas que conllevan al cumplimiento de los objetivos, sin embargo son las variables subjetivas las que tienen mayor

peso y las que determinarán el resultado, así se hace necesario analizar las variables autoeficacia, inteligencia emocional, percepción de clima organizacional, en los líderes de empresas del sector servicios de la ciudad de Bogotá. D.C.

Así esta investigación se da en torno a determinar la relación entre productividad frente a autoeficacia, inteligencia emocional, percepción de clima organizacional, en los líderes de empresas del sector servicios de la ciudad de Bogotá D.C.

Marco Metodológico

Diseño de investigación

Para caracterizar la relación entre productividad frente a autoeficacia, inteligencia emocional, percepción de clima organizacional en los líderes de empresas del sector servicios de la ciudad de Bogotá, el producto de la investigación será expresado a través de un estudio cuantitativo, descriptivo-explicativo con metodología correlacional, de corte transversal, no experimental. Este permite establecer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías, o variables en un contexto particular.

Cada una de estas variables fue evaluada con diferentes pruebas que a nuestro punto de vista y con revisión de otras, nos brindan instrumentos conceptuales que son identificados a través de sus escalas.

Instrumentos de medición

Productividad

La productividad en la presente investigación se define como la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta el contexto de servicios al cual pertenecen las organizaciones que permitieron acceder a los datos y a las mediciones efectuadas en los líderes de los diversos procesos que confluyen al interior de las empresas.

La productividad, se mide en cada una de las empresas de acuerdo con los criterios que cada una según sus objetivos estratégicos establece, para operacionalizarla se identifica el número de contrataciones, presupuesto de ventas o porcentaje de fidelización, entre otros aspectos asociados cuya pertinencia evalúa cada organización y le otorga un determinado peso sobre los

análisis con los cuales se mide mensualmente el alcance de la productividad en las mismas y que contribuyen a la satisfacción del cliente o usuario final. Los datos se tuvieron en cuenta de acuerdo con la procedencia de cada uno de los participantes, respecto a su empresa, guardando criterios de confidencialidad en el tratamiento de la información y en el análisis de los resultados obtenidos, así como en las relaciones identificadas entre las variables y la productividad.

La información se obtuvo mediante auto reporte de los trabajadores líderes procedentes de tres empresas del sector de servicios seleccionadas de una forma aleatoria por conveniencia y quienes en calidad de trabajadores, sin identificación para ello de las empresas – al no ser este objeto de estudio – decidieron voluntariamente participar. Al finalizar el proceso de toma de datos, se contó con información de líderes de tres empresas diferentes.

A partir de dichos criterios se asignó desde su valoración subjetiva un nivel de productividad a cada trabajador, de acuerdo con los valores de la tabla 1.0., que permite identificar el nivel de productividad con el que operan los trabajadores en cada una de las compañías.

Tabla 1.0. Niveles de productividad en las organizaciones blanco

<i>Porcentaje rango de productividad</i>	<i>Nivel de productividad</i>
10 % A 50%	Bajo
51% A 80%	Medio
81% a 100%	Alto

La información corresponde en si misma a un resultado de la “evaluación” que hace la empresa, y en esa medida un resultado para esta investigación, se menciona dentro del marco metodológico, con el fin de que exista claridad, sobre la forma como se obtuvo dicho indicador, ya existente en las empresas.

De esta manera, a los líderes participantes se les ubica en un nivel de productividad de acuerdo con la información otorgada por las mismas, de tal manera que sea correspondiente la validez de los datos en torno a la fuente de su obtención, bajo criterios de confidencialidad y

anonimato. De acuerdo con lo anterior, se corresponden los datos a saber, de la siguiente manera los líderes de la empresa a se ubican en un nivel de productividad medio, los líderes de la empresa b se ubican en un nivel de productividad bajo y los líderes de la empresa c se ubican en un nivel de productividad medio.

Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional (IE) en esta investigación se define como una habilidad centrada en la percepción y discriminación de los sentimientos y emociones, como vías para facilitar el razonamiento que permita razonar de forma más inteligente sobre nuestra vida emocional (Mayer & Salovey, 1997^a; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai, 1995) plantean que la inteligencia emocional percibida está compuesta por tres aspectos:

Atención a los sentimientos: cómo consideran las personas prestar atención a sus sentimientos.

Claridad emocional: Cómo creen las personas percibir sus sentimientos

Reparación de las emociones: La creencia del sujeto en su capacidad para regular los estados emocionales negativos

La TMMS-24 - Trait Meta-Mood Scale

Está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas. La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas, El alfa de Cronbach de la TMMS-24 obtenido fue de 0,80 en percepción, 0,76 en comprensión y 0,75 en regulación. Conclusiones: La TMMS-24 tiene adecuada consistencia interna para evaluar la IE:

Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional. En la tabla 2.0. se muestran los tres componentes.

Tabla 2.0. Factores de la escala TMMS- 24.

Definiciones	
Atención	Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada
Claridad	Comprendo bien mis estados emocionales
Reparación	Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente

Evaluación

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos. Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

Tabla 3.0. Criterios para la valoración de los factores de la Escala TMMS- 24.

<i>Percepción</i>	Soy capaz de <i>sentir y expresar</i> los sentimientos de forma adecuada Sume los ítems del 1 al 8
<i>Comprensión</i>	<i>Comprendo</i> bien mis estados emocionales Sume los ítems del 9 al 18
<i>Regulación</i>	Soy capaz de <i>regular los</i> estados emocionales correctamente Sume los ítems del 19 al 24

Tabla 4.0. Diferencias por género para la medición de atención en la escala TMMS- 24.

	<i>Puntuaciones hombres</i>	<i>Puntuaciones mujeres</i>
<i>Atención</i>	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

Tabla 5.0. Diferencias por género para la medición de claridad en la escala TMMS- 24.

	<i>Puntuaciones Hombres</i>	<i>Puntuaciones Mujeres</i>
<i>Claridad</i>	Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
	Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
	Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

Tabla 6.0. Diferencias por género para la medición de claridad en la escala TMMS- 24

	<i>Puntuaciones hombres</i>	<i>Puntuaciones mujeres</i>
<i>Reparación</i>	Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
	Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
	Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

Evaluación

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos. Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

Tabla 7.0. Tabla de corrección TMMS- 24

Percepción	Soy capaz de <i>sentir y expresar</i> los sentimientos de forma adecuada Sume los ítems del 1 al 8
Comprensión	<i>Comprendo</i> bien mis estados emocionales Sume los ítems del 9 al 18
Regulación	Soy capaz de <i>regular</i> los estados emocionales correctamente Sume los ítems del 19 al 24

Percepción de Clima Organizacional

El clima organizacional es diferente para cada una de las organizaciones. En esta investigación queremos identificar tendencias que permitan hacer un análisis comportamental de las variables, en las que se puedan observar resultados que involucren el desempeño a su vez impactando positivamente sobre la productividad; es por esto que las variables más importantes en nuestra investigación van a ser el liderazgo visto como el estilo de liderazgo que perciben los trabajadores de sus jefes, los comportamientos de su gestión desde la percepción de satisfacción en algunos aspectos de las relaciones formales de trabajo y la motivación entendida como la identidad, compromiso y satisfacción de los empleados por pertenecer a la organización, sin desconocer la labor que ejecutan y los planes de reconocimiento. Álvarez, C. E. M. (2006). Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario.

Buscando la pertinencia de una herramienta que permitiera validar la investigación a la luz de variables como: la percepción de los empleados, la realidad del clima organizacional y la relación entre cultura y clima con una metodología y fundamento teórico en Colombia y comprendiendo la cultura de país. En esta investigación se utilizará la herramienta llamada IMCOC (instrumento para medir clima en las organizaciones Colombianas). Álvarez, C. E. M. (2006).

El IMCOC, es una herramienta desarrollada y validada en el medio empresarial colombiano, ha sido aplicado en diferentes empresas y de diferentes factores, con fines académicos y de consultoría, permitiendo evaluar el clima organizacional por niveles y departamentos identificando acciones de mejora y fortalecimientos del clima organizacional brindando como resultado excelente gestión del desempeño en la gestión de las personas impactando directamente a la productividad medida en resultados.

El instrumento se adapta a las cinco variables escogidas, estas a su vez contienen un grupo de preguntas y las posibilidades de respuesta son cuatro (Siempre, Casi Siempre, A veces y nunca) a las cuales se les asigna un puntaje con base en el método de escalonamiento antes descrito tipo Likert con el fin de cuantificar y comparar las variables. Brausin, B., & Antonio, J. (2011). Propuesta de mejora al clima organizacional de Danaranjo SA con base en su valoración a través del instrumento IMCOC.

El Inventario para medir clima organizacional en Colombia, ha sido validado en la población Colombiana y consta de 45 ítems para medir el constructo, teniendo en cuenta aspectos como los objetivos, la cooperación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, toma de decisiones y control. Su confiabilidad es de 0. 89

Tabla 8.0. Ejemplo de ítems y escala IMCOC

I M C O C
<p>INSTRUCCIONES: A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones, sentimientos y percepciones en el área de trabajo. Lea atentamente cada frase y decida la frecuencia con la que usted cree que se produce cada una de ellas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.</p>

PREGUNTAS		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
		4	3	2	1
1	Considero que mi jefe actúa de manera justa				
2	Mi jefe controla mi trabajo todo el tiempo				

A pesar que el Clima Organizacional y el bienestar subjetivo, son factores determinantes en la organización, no son suficientes para explicar la productividad, en torno a dar respuesta a ésta investigación se hace necesario tener en cuenta factores internos de los trabajadores como lo son la Inteligencia Emocional y autoeficacia, logrando así considerar cuatro factores predictivos de los resultados de productividad en las organizaciones de servicios que se espera correlacionar.

Autoeficacia

El concepto de expectativa de autoeficacia (Bandura, 1977, 1992) en esta investigación hace referencia al sentimiento de confianza en las capacidades propias para manejar adecuadamente ciertos estresores de la vida. Se diferenciaría de las expectativas de resultado, en que estas últimas hacen referencia a la percepción de las posibles consecuencias de una acción.

Hacer alusión al término *autoeficacia*, implica referirse a la eficacia percibida en una situación específica, ya sea aprobar un examen de matemáticas, saber estar en una reunión social o mejorar de un problema concreto de salud. Sin embargo, algunos autores consideran la autoeficacia en un sentido amplio, entendiendo esta autoeficacia general como un constructo global que hace referencia a la creencia estable que tiene un individuo sobre su capacidad para manejar adecuadamente una amplia gama de estresores de la vida cotidiana.

La Escala de Autoeficacia General versión en español de Bábler, Schwarzer y Jerusalem (1993) se conforma de 10 reactivos con un puntaje mínimo de 10 puntos y un máximo de 40 puntos. Los ítems responden a una construcción tipo Likert donde la persona responde a cada reactivo de acuerdo con su percepción de su capacidad en el momento, con un espectro de 4 puntos, donde se le puntúa de acuerdo con su nivel de correspondencia, a saber incorrecto (1 punto); apenas cierto (2 puntos); más bien cierto (3 puntos) o cierto (4 puntos) 6,19. En esta escala a mayor puntaje mayor autoeficacia general percibida.

La confiabilidad se estudió a través de la consistencia interna utilizando el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach que mide la correlación promedio entre reactivos y el número de reactivos de un determinado instrumento o cómo el constructo está representado en cada reactivo 13-15. Este coeficiente oscila entre -1,0 y +1,0, y se consideró que los reactivos medían en forma óptima el constructo cuando sus valores fluctuaban entre 0,7 y 0,9.

La confiabilidad de la EAG El coeficiente alfa de Cronbach de la EAG (0,84) indica que 84% de la variabilidad de las puntuaciones obtenidas representa diferencias verdaderas entre las personas y 16% refleja fluctuaciones al azar. Este resultado nos permite aseverar que los reactivos o elementos son homogéneos y que la escala mide de forma consistente la característica para la cual fue elaborada.

Escala de Bienestar psicológico de Ryff

En nuestra investigación al analizar al individuo como un ser integral, cobra pertinencia analizar las perspectivas determinadas por la OMS (1981) en su declaración constitucional, con la cual definen al bienestar subjetivo como el factor determinante de la salud, entendiéndose a su vez como un *completo estado de bienestar psicológico, físico y social*, que se observa como un elemento diferenciador desde el análisis correlacional en psicología frente a los contextos aplicados en los que puede percibirse, como el educativo, clínico y organizacional (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999).

La escala «Escala de Bienestar Psicológico» de Ryff, está compuesta por seis escalas como auto aceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal, con una consistencia interna de 0, 83; 0, 81; 0, 73; 0, 83 y 0, 68 respectivamente.

Los resultados y los patrones de valoración, están asociados a los factores que mide, teniendo en cuenta el crecimiento personal, propósito en la vida, la autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno y crecimiento personal.

Crecimiento personal: Ítems 24, 30, 34, 35, 36, 37, y 38. Propósito en la vida: Ítems 6, 12, 17, 18, 23 y 29. Autoaceptación: Ítems 1, 7, 13, 19, 25, y 31. Relaciones positivas: Ítems 2, 8, 14, 20, 26, y 32. Autonomía: Ítems 3, 4, 9, 10, 15, 21, 27, y 33. Dominio del entorno: Ítems 5, 11, 16,

22, 28, y Los ítems inversos se presentan en letra cursiva. Los ítems seleccionados para la versión de 29 ítems se presentan resaltados en negrita. la vida 0,83 Crecimiento personal 0,68

Participantes

Se trabajó con una muestra de 130 líderes de 3 compañías del sector servicios de la ciudad de Bogotá, elegidas aleatoriamente por conveniencia, el acceso a la información se hizo bajo los estándares de confidencialidad, explicando a los sujetos la pertinencia de su participación en el estudio y la capacidad voluntaria de hacer parte de la muestra.

Tabla 9.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por empresas

<i>Empresa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A	31	23,8	23,8	23,8
B	37	28,5	28,5	52,3
C	62	47,7	47,7	100,0
Totales	130	100.0	100.0	

De acuerdo con la tabla anterior se infiere que de la empresa A participaron 31 líderes, de la empresa B participaron 37 líderes y de la empresa C participaron 62 líderes, bajo esta distribución que dependió de la cantidad de líderes disponible por empresas se trabajó bajo una muestra final de 130 líderes de proceso.

Tabla 10.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por sexo biológico.

<i>Sexo Biológico</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Mujer	82	63,1	63,1	63,1
Hombre	48	36,9	36,9	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Así mismo entre la distribución por género de los líderes que participaron en esta investigación se trabajó de manera aleatoria con 82 mujeres y 48 hombres.

Tabla 11.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada por edades

<i>Rango edad</i>	<i>Frecuencia</i>
18- 24	38
25- 30	61
31- 39	18
41- 60	13
Total	130

Los participantes de esta investigación se encontraban en su mayoría entre 25 y 30 años de edad representando por 61 líderes, seguido de líderes que se ubican entre los 18 y 24 años de edad, el rango máximo de edad está en los 60 años.

Tabla 12.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada por escolaridad

<i>Nivel escolaridad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Bachiller	43	33,1	33,1
Profesional	66	50,8	83,8
Especialización	20	15,4	99,2
Maestría	1	0,8	100,0
Totales	130	100,0	

En cuanto a la escolaridad de la muestra tomada se evidencia que 66 líderes de las empresas eran profesionales, siendo este el número más representativo, seguido de 43 líderes bachilleres, 20 con especialización y 1 con maestría.

Tabla 13.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por Antigüedad del cargo

<i>Antigüedad en el cargo</i>	<i>Frecuencia</i>
--------------------------------------	--------------------------

0 a 11 meses	24
12 a 27 meses	82
30 a 120 meses	24

En cuanto a la antigüedad en el cargo el mayor número de líderes, están en su cargo actual en un rango de 12 a 27 meses, seguidas por muestras similares cada una con 24 líderes con antigüedad que están en rangos de 0 a 11 meses y 30 a 120 meses.

Tabla 14.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por sector de la empresa

<i>Sector de la empresa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Terciario	130	100

Así mismo el 100 % de la muestra tomada se encontraba en el sector terciario, caracterizado por el servicio al cliente, esta muestra fue intencional, dado que esta investigación va encaminada a evaluar este tipo de sector económico.

Tabla 15.0. Análisis de frecuencias en la muestra seleccionada, por tipo de organización

<i>Tipo de Organización</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Empresa de servicios temporales	47	36,2
Local	39	30,0
Trasnacional	44	33,8
Total	130	100

Las organizaciones tomadas del sector terciario, en su mayoría eran empresas de servicios temporales representada en un 36.2 % con 47 líderes, seguida de empresas transaccionales con el 33% y en menor medida con un 30% se encuentra el tipo de organización local.

Procedimiento

1. Selección de los instrumentos.
2. Selección de las organizaciones.
3. Solicitud de la productividad en cada organización.

4. Selección aleatoria por conveniencia de los líderes de 3 organizaciones del sector de servicios.
5. Diligenciamiento de consentimiento informado.
6. Explicación de las instrucciones de la prueba.
7. Aplicación de los instrumentos.
8. Elaboración de Matriz de resultados.
9. Ingreso de datos en SPSS.
10. Análisis de datos de acuerdo con los resultados de SPSS.
11. Análisis descriptivos
 - a. Análisis comparaciones de media
 - b. Análisis inferenciales (correlaciones)
12. Discusión
13. Conclusiones
14. Vacíos y limitaciones.

Consideraciones éticas

Todos los participantes obtuvieron información suficiente y veraz, tanto del objetivo como del procedimiento de la investigación. Así mismo, fue explícito el protocolo de confidencialidad, teniendo en cuenta que no se reveló la identidad de ningún sujeto y que los resultados fueron de carácter privado, siendo utilizados únicamente con fines investigativos. Por consiguiente, fueron diligenciados los consentimientos informados (Anexo B) con la finalidad de asegurar que los individuos participaran en la investigación propuesta, sólo cuando ésta haya sido compatible con sus valores, intereses y preferencias particulares.

Consistencia Interna de los instrumentos

Para determinar los resultados de esta investigación en primera instancia se analizó la consistencia interna de cada uno de los instrumentos, con el fin de lograr establecer la confiabilidad de las mismas.

Tabla 16.0. Análisis de consistencia interna de las escalas

<i>Variable</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>No. De elementos</i>
Bienestar Psicológico	0,97	39
Inteligencia emocional (IE)	,833	24
IE (Dimensión percepción)	,735	7
IE (Dimensión comprensión)	,895	10
IE (Dimensión regulación)	,802	6
Clima organizacional	,901	65
Autoeficacia	,750	10

Encontrando así que las pruebas de Bienestar psicológico, inteligencia emocional, clima organizacional y autoeficacia se encuentran con un alfa de cronbach en rangos de aceptabilidad y consistencia interna de las pruebas, lo que permite a esta investigación iniciar la interpretación de resultados sobre bases sólidas y fiables.

Resultados

Tabla 17.0. Estadísticos descriptivos del estudio obtenido

<i>Variable</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación Típica</i>	<i>Mediana</i>
Bienestar Psicológico	44	195	111,2	39,699	98
Percepción de clima organizacional	112	246	198,5	21,971	130
Inteligencia emocional	57	135	91,8	11,702	60
Autoeficacia	19	40	35,05	3,478	20
Productividad	50	80	72,3	13,106	

Dado el cuadro comparativo de descriptivos se encuentra que la variable bienestar psicológico está por debajo de la media, ya que se ubica la mediana de la población evaluada en

un rango de 72, siendo la media del instrumento 98, por lo que se puede evidenciar que los participantes no se sienten en un completo estado de bienestar psicológico, físico y social

En cuanto a la variable Percepción de clima organizacional se encuentra por encima de la media, ya que se ubica la mediana de la población evaluada en un rango de 198, siendo la media del instrumento 130, por lo que los participantes tienen una buena percepción del clima organizacional en sus empresas.

En cuanto a la variable Inteligencia Emocional se encuentra por encima de la media, ya que se ubica la mediana de la población evaluada en un rango de 81, siendo la media del instrumento 60, por lo que los participantes tienen un adecuado manejo de sus emociones frente a situaciones que impliquen alto manejo emocional y autorregulación.

En cuanto a la variable autoeficacia se encuentra por encima de la media, ya que se ubica la mediana de la población evaluada en el rango de 52, siendo la media del instrumento 20, por lo que los participantes consideran que son auto eficaces a la hora de realizar cualquier labor en los distintos contextos que se encuentre.

Posterior a esto se utilizó el programa SPSS, para analizar la distribución de los datos con el fin de determinar la normalidad de los datos obtenidos en el estudio y a partir de ello efectuar la interpretación de los hallazgos; teniendo en cuenta que la distribución no es normal a partir de este estadístico, se determina que la correlación se debe realizar bajo la metodología Spearman relativa a distribuciones no paramétricas.

Tabla 18.0. Prueba de Kolmogorov- Smirnov para la muestra de 130 participantes

<i>Variable</i>	<i>Criterio estadísticos</i>	<i>Productividad</i>	<i>Bienestar Psicológico</i>	<i>Percepción de clima organizacional</i>	<i>Inteligencia emocional</i>	<i>Autoeficacia</i>
Parámetros normales a, b	<i>Media</i>	72, 38	11,23	198,5	91,82	35,05
	<i>Desviación típica</i>	13, 10	39,69	21,97	11,70	3,47
Diferencias más extremas	<i>Absoluta</i>	0,46	0,13	0,05	0,06	0,11
	<i>Positiva</i>	0,28	0,13	0,04	0,05	0,07
	<i>Negativa</i>					
Z. de Kolmogorov-Smirnov	—	5, 30	1, 48	0,64	0,69	1,27

Sig. Asintót. (Bilateral).	—	0	0,02	0,80	0,72	0,07
<i>a. La distribución de contraste es la normal</i>						
<i>b. Se han calculado a partir de los datos</i>						

Luego de realizar la correlación con los datos de esta investigación, se obtiene la relación entre las variables productividad frente a autoeficacia, inteligencia emocional, percepción de clima organizacional, en los líderes de empresas del sector servicios de la ciudad de Bogotá D.C.

Tabla 19.0. Análisis de correlación de variables

Variable	1	2	3	4	5
1. Bienestar Psicológico					
2. Percepción de clima organizacional	,25**				
3. Inteligencia emocional	0,034	0,008			
4. Autoeficacia	0,131	,297**	,175*		
5. Productividad	0,142	0,146	0,132	0,126	
**La correlación es significativa al nivel 0,01 (Bilateral)					
*La correlación es significativa al nivel 0, 05 (Bilateral)					

Dada la correlación entre las variables dependientes bienestar subjetivo, inteligencia emocional, percepción de clima organizacional y autoeficacia se evidencia que no tiene relación significativa alguna con la variable independiente productividad, de esta manera , aunque el sustento teórico muestra que las variables internas y los líderes son quienes mueven los ingresos de la organización y en particular hablando de empresas del sector servicio en donde el servicio al cliente se valora como el resultado de la empresa, se encontró que no es suficiente hablar de factores intrínsecos para impactar en la productividad.

Es importante en esta investigación tener en cuenta los vacíos y limitantes que se presentaron, así mismo nace una nueva posibilidad de investigación en el área de gestión humana que conlleva a nuevos paradigmas de investigación.

Discusión

Los diferentes estudios que miden anualmente la competitividad sistémica comparada, como el World Competitiveness Yearbook del International Institute for Management Development (IMD) y el Global Competitiveness Report del Foro, Económico Mundial, (Consejo privado de competitividad, 2008) indican la misma tendencia para Colombia en 2012: el país ha perdido competitividad a lo largo de los últimos seis años y se ubica en la misma posición del año 2000, según cálculos de Rosario Córdoba, presidenta del Consejo Privado de Competitividad, en Colombia se necesitan 4,5 trabajadores para realizar la misma actividad laboral que hace un solo empleado estadounidense.

La producción de servicios se enfrenta a los mismos precios de los factores de producción que los bienes, pero como la productividad no progresa al mismo ritmo, y su expansión se ha basado en un mayor empleo, los precios de los servicios han de aumentar necesariamente en mayor medida que los de los bienes. La principal preocupación con la evolución de la productividad de los servicios consiste en observar si el sector ofrece puestos de trabajo peor remunerados, con menores oportunidades para el progreso de la productividad y, por tanto, si el desplazamiento de la mano de obra hacia las actividades terciarias impide el crecimiento de la productividad y de la renta del conjunto de la sociedad en el sector de servicios (Gummerson, 1998; Betz, 1998; ISO, 2000).

De acuerdo con Cartwright y Pappas (2008), la Asociación Americana para el Entrenamiento y el Desarrollo, dice que cuatro de cada cinco compañías están tratando de incrementar la inteligencia emocional de sus empleados como un medio de incrementar su productividad, tal como afirma Cavelzani et al, (2003) y asegurar que sus ejecutivos tengan un buen desempeño a nivel internacional.

Los factores intrínsecos de cada trabajador siguen siendo materia de estudio y se ha encontrado que tienen una relación directa con el desempeño laboral (Cartwright y Pappas, 2008), un factor determinante en el desarrollo laboral está estrechamente ligado con el tipo de líder que mueva la organización, Anand y Udaya, (2010) relacionan los factores internos del trabajador con el desempeño laboral, mencionan así que esto empodera a los gerentes con la habilidad de intuir lo que los demás necesitan y quieren y desarrollan estrategias para suplir dichas necesidades y deseos, adicionalmente Wong, Wong & Law (2007), mencionan que los factores internos como la inteligencia emocional han sido propuestos como uno de los

importantes y potenciales constructos – habilidades - para la gerencia del recurso humano y también mencionan que en los años recientes la relación entre inteligencia emocional y desempeño ha sido más evidente en estudio en la China, (Aslan & Erko, 2008 citados por Cartwright & Pappas, 2008), por lo que se considera que la inteligencia emocional es tan o más importante que el coeficiente intelectual para lograr el éxito.

Existe un consenso prevalente en el ámbito organizacional, al afirmar que la excelencia va más allá de la competencia técnica, ya que se le otorga mayor valor al carácter, factor que se sustenta en el análisis relacionado con la motivación al logro, el comportamiento orientado a la tarea, el manejo tecnológico, los cuales son insuficientes en el campo de la productividad, puesto que lo que ocupa el primer plano es el aprendizaje de las habilidades de comunicación y de relación interpersonal. (Kendrick, 1985; Caruso, Mayer & Salovey, 2002; Cartwright & Pappas, 2008).

En este contexto ha surgido el concepto de organizaciones inteligentes, referido a aquellas organizaciones donde todos sus líderes, en todos los niveles, sobre la base de un clima emocional armónico, aprenden mediante el trabajo cooperativo, que su grupo de trabajo se involucra en el mejoramiento conjunto y de la organización. Esto significa que los miembros de estas organizaciones son capaces de superar los conflictos y trabajar por una meta común, aprendiendo en forma cooperativa, en la interacción con los demás (Jorfi, Fauzi bin & Mad, 2011; Wong & Law, 2002; Zárate y Matviuck, 2012).

A partir de dichos hallazgos, es importante analizar los factores internos de los miembros de los equipos, debido a que son quienes impactarán en la labor, reflejada en el indicador de productividad en las organizaciones, cuyo nivel explicativo debe analizarse desde la sinergia de factores internos como la inteligencia emocional, el bienestar subjetivo, la autoeficacia y la percepción de clima. El análisis de los factores intrínsecos del sujeto amplía el espectro de observación al momento de emitir una inferencia, o relación causal entre determinantes conductuales y variables intra sujeto.

La naturaleza cognoscitiva de las variables de estudio le otorga a la investigación una mirada más profunda, puesto que tienden a excluir aspectos generalizados de las teorías motivacionales, que relegan el compromiso del sujeto y la forma como responde a sus objetivos y el establecimiento de relaciones causales o contingente de variables.

La base de un líder transformacional, que es quien conduce a la acción, se sustenta en la eficiencia y la eficacia, variables que miden la gestión de calidad del sector terciario, por tanto cobra importancia la observación y análisis de los indicadores como herramientas que miden la productividad, en la medida que se hace necesaria para lograr las metas de la organización. De igual forma, todo líder debe poseer otra habilidad que le va a permitir consolidar el contexto de lo que es liderar apropiadamente es por ello que ser líder, también implica ser buen guía, es saber el proceso de como penetrar en esas actividades que realizan los miembros del grupo con el cual se trabaja. El líder para poder lograr sus objetivos debe saber cómo usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de sus seguidores en distintas formas, sin olvidar que es lo que se quiere lograr y hacia dónde va.

Al ahondar en el papel de la estrategia gerencial en la productividad, varios estudios resaltan el papel entonces, dentro de dichas habilidades, el de la inteligencia emocional. Por ejemplo, Jones. y Oswick, (2007), indican que al analizar a una persona que lidera una empresa bajo el esquema apropiado de una buena gerencia, se afirma que se trata de una persona muy inteligente, se trata de un individuo con un alto índice de coeficiente de inteligencia capaz de suministrar importantes soluciones a los problemas corporativos que lleguen a presentar y de esta forma cumplir cabalmente con las metas y objetivos planteados, bajo un excelente resultado, en tal sentido, si se tiene un líder con todas estas habilidades, entonces se podría afirmar que se está asegurado el éxito de una empresa. Sin embargo, tal afirmación no sería 100 % confiable si no se considera el nivel del coeficientes emocional de esta persona, la inteligencia emocional no es lo opuesto a coeficiente de inteligencia algunas personas tienen altos coeficientes en ambos, otros, bajos, y en otras existen diferencias en las puntuaciones entre los dos indicadores. Sin embargo, los investigadores están de acuerdo en que entre los ingredientes del éxito, el CI, constituye aproximadamente en un 20% mientras que el otro 80 % es el resultado de un porcentaje de inteligencia emocional y niveles de autoeficacia suficientes para obtener resultados exitosos.

Una de sus bases en la cual se fundamenta la gran mayoría de las habilidades emocionales, es la capacidad de estar conscientes de lo que tanto uno mismo como los otros sienten. La habilidad de sentirse ser dominado por las emociones, de reconocer el momento de la emoción, entenderla y aceptarla, familiarizarse con esa emoción, y de esa manera jugar con ella,

utilizando su fuerza para que continúe su camino, y no agobie a la persona. Realizar un ejercicio de autocontrol sin obviar o ignorar la emoción, permite desarrollar mecanismos para el manejo exitoso de diversas situaciones laborales. (Goleman, 2005).

De otro lado, Campbell, realizó la investigación con ejecutivos “descarrilados” en compañía de miembros del centro de liderazgo creativo en el año 2000, estudio ejecutivos que tuvieron episodios de desgaste y no pudieron ajustarse a la presión requerida y como resultado tuvieron síntomas psicológicos y físicos considerables, tan intensos como para que algunos tuvieran que retirarse de sus exigentes responsabilidades. Campbell, encontró que las dificultades experimentadas por los ejecutivos no era en las habilidades técnicas si no en las habilidades interpersonales, entre ellas malas relaciones interpersonales en el trabajo, comportamiento autocráticos, conflictos con la autoridad, intolerancia con las ideas diferentes de las propias, una de las conclusiones importantes de los estudios fue que el CI, permite la entrada a la institución deseada, universidad o empresa, sin embargo, será la inteligencia emocional y el nivel de autoeficacia lo que proporcionara la posibilidad de las promociones a posiciones de mayor responsabilidad en el manejo complicado y difícil de los recursos humanos.

A partir de lo anterior, es posible inferir, que en la medida en que el papel del líder se centre en el alcance de los objetivos estratégicos, encaminados al aumento de la productividad, se hace necesario considerar variables internas, ya que son estas quienes determinarán la permanencia y desarrollo del individuo dentro de una organización, con esto la presente investigación, tiene como fin trabajar bajo cuatro variables que intervienen en el día a día del individuo, inteligencia emocional, autoeficacia, bienestar subjetivo y percepción del clima organizacional.

Sin embargo, después medir las variables bienestar subjetivo, autoeficacia, inteligencia emocional y percepción del clima organizacional, en los diferentes líderes de 3 organizaciones del sector servicios de la ciudad de Bogotá. Analizar el comportamiento de las variables y establecer la relación entre las variables frente a la productividad, se encontró que la hipótesis nula es válida, dado que no existe ninguna relación significativa de las 4 variables expuestas con la productividad, aunque el sustento teórico muestra que las variables internas y los líderes son quienes mueven los ingresos de la organización y en particular hablando de empresas del sector

servicio en donde el servicio al cliente se valora como el resultado de la empresa, se encuentra que no es suficiente hablar de factores intrínsecos para impactar en la productividad especialmente cuando esta podría a su vez estar centrada en elementos de orden motivacional, específicamente el motivo para la producción, como lo es en el caso del énfasis en el resultado, aquí es importante tener en cuenta que la productividad fue tomada desde la información dada por el mismo líder, quizás el resultado pueda variar si al que se le hubiera pedido el indicador de productividad fuera al cliente, que en este caso es el fin último de las organizaciones terciarias, pueden existir otros factores que no requieren que el líder sea quien mueva el personal como lo dice Cervantes ,(2013), en donde expone que la motivación intrínseca será la causante del éxito. Actualmente las empresas e instituciones ya sean públicas o privadas, sufren una serie de problemas relacionados con el Desempeño Humano, con el acondicionamiento de sus necesidades, unidas a los mecanismos que éstas proporcionan para lograr un grado de motivación adecuada a un desempeño laboral exitoso y productivo.

La motivación es algo que energiza, dirige, mantiene y sostiene la conducta. En su forma más simple, esta es vista como un proceso cíclico: una necesidad insatisfecha genera problemas, la persona busca la solución completando el ciclo. Este proceso de satisfacción de necesidades se basa en impulsos básicos que se presentan en todos los humanos. En el campo de la motivación, el concepto de sinergia, es fundamental. La meta es lograr que todos trabajen ya sea en una organización, grupo o familia. Cuando existe una verdadera unión. La energía de las personas y de las organizaciones fluye de manera natural, superando los obstáculos y enfrentando con ánimo los retos. (Rodríguez V, 2002)

En otras palabras, cuando el personal se siente motivado trae bien puesta la camiseta de la organización, está comprometido, Cuando lo que mueve a la acción a una persona es el placer, se le puede pintar el panorama sobre lo bien que se sentirá con lo propuesto. La gente trabaja para satisfacer las necesidades que le interesan. Aun cuando otra persona sea la beneficiada por algún acto, su iniciador al realizarlo, buscó alguna forma de satisfacción; de otra manera no hubiera actuado como lo hizo. El rubro económico pasa a un segundo plano cuando existe un ambiente eficiente, humano, cooperativo, y abierto. De nada le sirve a una persona cubrir sus necesidades económicas, cuando en la planta laboral no se le hace ver que su presencia es pieza fundamental. (Batam Bocks. Hernández, S. y Rodríguez, 1997) Una necesidad satisfecha no es motivante. Si una persona no tiene hambre, difícilmente ofreciéndole comida, llamara su atención, así entonces

si la personas si gana tanto dinero como lo desea, entonces promesas de mayores ingresos no lo moverán a realizar un mayor esfuerzo. Solo las necesidades insatisfechas juegan un papel importante para estimularnos al compromiso con nuestras acciones.

El hombre es un conjunto de necesidades, y su vida es un continuo movimiento de las mismas. Cuando un deseo es satisfecho, otro aparece y toma su lugar. Por tanto, el trabajar no solo es motivado por la percepción de dinero, sino también por el interés intrínseco del logro personal que implica, el reconocimiento de los superiores, para asociarse productivamente con otros y para procurar la protección de la propia familia. Los individuos se sienten motivados en su trabajo cuando logran más y pueden crecer desarrollándose dentro del mismo. Cuando alguna persona se enfrenta a la búsqueda satisfacción de sus necesidades; se dice que actúa naturalmente y a su conducta se le llama propositiva, pues se proyecta alcanzar una determinada meta. Pero en ocasiones es incapaz de lograr la satisfacción que busca, debido a barreras dentro o fuera de sí mismo; en tal caso dice que sufre una frustración. Hasta cierto punto la frustración produce acciones más intensas para alcanzar una meta. Aunque también hay personas que si les interesa moverse a la acción. Entonces, hay que exaltar lo mucho que los demás agradecen el que hagan las propuestas. Pero si se trata de personas de escasa iniciativa, hay que enfatizar en como ellos deberían llevar a cabo el rol de liderazgo y tomar decisiones.

Es así como esta investigación genera nuevos paradigmas de investigación mostrando que en la actualidad los gestores de gestión humana deben garantizar a sus empleados motivación continua, innovación en las labores realizadas y esto partirá de una buena selección de personal que realmente se ponga a la persona en el lugar correcto, si así se quiere mantener el compromiso del empleado por la productividad de la compañía, este deberá sentirse gusto por la misma.

Conclusiones

Al medir las variables bienestar subjetivo, autoeficacia, inteligencia emocional y percepción del clima organizacional, en los diferentes líderes de 3 organizaciones del sector servicios de la ciudad de Bogotá, se encuentra que todos los participantes se distribuyen por encima de la media de cada variable, por lo que su percepción frente a estas es positiva y de autorrealización, sin embargo la variable bienestar subjetivo está por debajo de la media por lo que se puede evidenciar que los participantes no se sienten en un completo estado de bienestar

psicológico, físico y social. Este deberá ser un punto a abordar de manera detallada el porqué de esta percepción, sin embargo es de considerar que su desviación típica fue de 40.

Dada la correlación entre las variables dependientes bienestar subjetivo, inteligencia emocional, percepción de clima organizacional y autoeficacia se evidencia que no tiene relación significativa alguna con la variable independiente productividad, aunque el sustento teórico muestra que las variables internas y los líderes son quienes mueven los ingresos de la organización y en particular hablando de empresas del sector servicio en donde el servicio al cliente se valora como el resultado de la empresa, se encontró que no es suficiente hablar de factores intrínsecos para impactar en la productividad.

El sector servicios y su complejidad requiere analizar las dimensiones con las que se operacionaliza y se concibe la productividad para cada líder, entendiéndolos como factores determinantes en la generación de satisfacción en el usuario o cliente final, allí es pertinente esbozar los esfuerzos para comprender las necesidades del mercado y apuntarle a ellas desde una perspectiva integral, tal como lo plantean los modelos estudiados.

Esta perspectiva de análisis desde la integralidad de factores, ocasiona una comprensión global y profunda de las necesidades de los diversos grupos de interés en los que se sume una compañía, a nivel subyacente se infiere que la fidelización del cliente o usuario está determinada por la satisfacción de su necesidad puntual y que le lleva a elegir bajo parámetros de valencia el servicio que consume. Por tanto no es suficiente analizar los factores internos al ser, sino complejizar las relaciones entre los diversos clientes tanto internos como externos para favorecer la productividad y la satisfacción del usuario y del prestador del servicio.

Es importante en esta investigación tener en cuenta los vacíos y limitantes que se presentaron, así mismo nace una nueva posibilidad de investigación en el área de gestión humana que conlleva a nuevos paradigmas de investigación.

Se evidencia de acuerdo a Cervantes, (2013), que la motivación intrínseca será la causante del éxito. Actualmente las empresas e instituciones ya sean públicas o privadas, sufren una serie de problemas relacionados con el Desempeño Humano, con el acondicionamiento de sus necesidades, unidas a los mecanismos que éstas proporcionan para lograr un grado de motivación adecuada a un desempeño laboral exitoso y productivo.

La motivación es algo que energiza, dirige, mantiene y sostiene la conducta. En su forma más simple, esta es vista como un proceso cíclico: una necesidad insatisfecha genera problemas, la persona busca la solución completando el ciclo. Este proceso de satisfacción de necesidades se basa en impulsos básicos que se presentan en todos los humanos

Vacíos y limitaciones

Posibles variaciones en los resultados por los factores que no se pudieron controlar, como: el tamaño de la muestra el número de empresas, que aunque es representativo, valdría la pena incrementarlo. El muestreo aunque fue aleatorio, valdría la pena; que incluyese criterios probabilísticos. Finalmente se requiere de validación en el contexto de escalas que tomen en consideración la especificidad cultural, aunque estos hallazgos dados el grado de rigor psicométrico de dichas escalas, se constituyen en todo caso en una importante aproximación al fenómeno. Adicionalmente, continúa siendo un desafío importante, acceder de forma más precisa a la evaluación de la productividad.

Referencias

- Allueva, P. (2002). Conceptos básicos sobre metacognición. En P. Allueva, *Desarrollo de habilidades metacognitivas: Programa de intervención*. Zaragoza: Consejería de educación y ciencia. Diputación general de Aragón. 59- 85
- Álvarez, R., Brazo- Ortega, C. y Navarro, L. (2011). Innovación, investigación y desarrollo, y productividad en Chile. *Revista CEPAL 104*. 104 (1): 141- 166.
- Álvarez, C. E. M. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario.
- Álvarez, E. y García, W. (2012). Determinantes de la innovación: Evidencia en el sector manufacturero de Bogotá. *Semestre económico*. 15 (32): 129- 160.
- Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75.
- Bandura, A. (1977). Social learning theory. In B. B. Wolman & L. R. Pomroy (Eds.), *International encyclopedia of psychiatry, psychology, psychoanalysis, and neurology* (Vol. 10). New York: Van Nostrand Reinhold.
- Bandura, A. (2001). The changing face of psychology at the dawning of a globalization era. *Canadian Psychology*, 42, 12-24.
- Bandura, A. (1999). A social cognitive theory of personality. In L. Pervin & O. John (Ed.), *Handbook of personality* (2nd ed., pp. 154-196). New York: Guilford Publications. (Reprinted in D. Cervone & Y. Shoda [Eds.], *The coherence of personality*. New York: Guilford Press).
- Barrero, N. (2007). Aprendizaje metacognitivo de competencias profesionales. *Educación XXI*. 10 (1): 39- 60.
- Batista, J. y Coendres, G. (2000). *Modelos de ecuaciones estructurales Modelos para el análisis de relaciones causales*. Madrid: Muralla.

- Beehr, T.A., Walsh, J.T. & Taber, T.D. (1976). Relationship of stress to individually and organizationally valued states: higher order needs as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61, 41-47.
- Betz, F. (1998). *Managing technological innovation, competitive advantage from change*. New York: John Wiley Sons.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L. y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: Estructura y propiedades psicométricas *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 26 (2): 157- 170.
- Brouwers, A. (1999). Teacher burnout and self-efficacy: an interpersonal approach. Unpublished PhD Thesis. Heerlen: Open University, the Netherlands.
- Bloom, N., Dorgan, S., Doedy, J. & Reenen, J. (2007). Management practice & Productivity. Why they matter. *Centre for economic performance*. One (1): 2- 12.
- Brown, F. & Guzman, A. (2014). Innovation and productivity across Mexican manufacturing firms. *Journal of Technology Management & innovation*. 9 (4): 36- 52.
- Caraveo, M. D. C. S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.
- Calvo, E., y González, P. (2013). Calidad del empleo desde los enfoques del bienestar subjetivo y el desarrollo humano. *Instituto de políticas Públicas Universidad Diego Portales*. 1 (1): 2- 29.
- Carro, R. y González, D. (2003). *Productividad y competitividad*. Universidad Nacional de Mar del Plata: Facultad de Ciencias económicas y sociales.
- Cartwright, S. & Pappas, C. (2008). Emotional Intelligence, its Measurement and Implications for the workplace. *International Journal of Management Reviews*. 10 (2): 149- 171.
- Caruso, D.R., Mayer, J.D. & Salovey, P. (2002). Relation of a measure of emotional Intelligence to personality. *Journal Personality Assessment*. 79 (2): 306- 320.
- Catell, J.M. (1903). Statistics of American Psychologists American. *Journal of Psychology*, 98: 134-138.

- Catell, R. (1971). *Abilities Growth and Action* (pp.122-134). Boston: Houghton Mifflin.
- Cetina, A. (2012). Gerencia de conocimiento en organizaciones productivas. *Revista venezolana de economía social*. 12 (24): 37- 53.
- Cequea, M. y Núñez, M. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. *Revista venezolana de gerencia* 16 (53): 116- 137.
- Chitgian- Urzúa, V., Urzúa, A. y Vera- Villarroel, P. (2013). Análisis Preliminar de las Escalas de Bienestar Psicológico en Población Chilena. *Revista argentina de clínica psicológica*. 22 (1): 5- 14.
- Clarkm H.C. (1963). *Economía inter industrial. Insumo, producto y programación lineal*. México: Fondo de cultura económica.
- Consejo privado de competitividad. (2008). Informe nacional de competitividad 2008- 2009. *Ruta a la prosperidad colectiva*. Bogotá: Gamacolor Editorial S.A.
- Cruz, M., y Polanco, M. (2014). El sector primario y el estancamiento económico en México. *Revista problemas del desarrollo*. 178 (45): 9- 33.
- Cuadrado, J. Y Maroto, A. (2006). La productividad y los servicios. La necesaria revisión de la imagen tradicional. *Productividad y competitividad de la economía española*. 829 (1): 93- 121.
- Cunningham, C., & De la Rosa, G. (2008). The interactive effects of proactive personality and work- family interference on well-being. *Journal of occupational Health Psychology*. 13 (1): 271- 282.
- Dean, J. & Bowen, D. (1994). Managing theory and total quality: Improving research and practice through theory development. *Academy of management Review*. 19 (3): 392- 418.
- Del Gallo, M., Liberto, A. & Petraglia, C. (2009). Measuring productivity. *Intangible Assets and regional economic Growth*. 5 (1): 2- 53.
- Del Pozo, J., Ruiz, M., Pardo, A. y San Martín, R. (2002). Efectos de la duración del desempleo entre los desempleados. *Psicothema*. 14 (2): 440- 443.

- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C. y Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*. 18 (3): 572- 577.
- Diener, E., Sum, E., Lucas, R. & Smith, H. (1999). Subjective Well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*. 125 (1): 276- 302.
- Dyer, J.H. & Sing, H. (1998). The relational view: Cooperative strategy and sources of inter Organizational competitive advantage. *The academy of management review*. 33 (4): 660- 679.
- Dollar, J. & Miller, M. E. (1977). Personalidad y psicoterapia. Bilbao: Deschée de Biover.
- Domínguez, L, Sánchez, J. y Torres, Z. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad. *Investigación y ciencia*. 50 (1): 24- 32.
- Dutt, A. K., & Young Lee, K. (1993). The service sector and economy growth. Some cross-section evidence. *International review of applied economics*. 3 (7): 311- 329.
- Fontalvo, T. (2012). Evaluación de la productividad de las entidades prestadoras de los servicios de Salud (EPS) del régimen ubsiidiado en Colombia por medio del análisis discriminante. *Hacia la promoción de la salud*. 17 (2): 60- 78.
- García, M. (2011). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administration*, 25 (42): 43-61.
- Gardner, H. (1993). *The Quest for Mind: Piaget, Lévi Strauss, and the Structuralist Movement*. Chicago: University Chicago Press.
- Galperin, P.Y. (1979). Introducción a la psicología. Un enfoque dialéctico. Madrid: Pablo del Río Editor. (Trabajo original publicado en 1976).
- Grau, R., Salanova, M. y Peiró, J. M. (2000). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 18 (1), 57-75.
- Garrido, E. (2000). Autoeficacia en el mundo laboral. *Apuntes de Psicología*, 18 (1), 9-28.

- Goleman, D. (2005). Una teoría del rendimiento basada en la inteligencia emocional, en D. Goleman y C. Cherniss, C. Inteligencia emocional en el trabajo (pp. 63-84). Barcelona, Kairós
- Gómez, V., Villegas, C., Barrera, F. y Cruz, J. (2007). Factores predictores de bienestar subjetivo en una muestra colombiana. *Revista colombiana de psicología* 39 (2): 311- 325.
- Gummerson, E. (1998). Productivity, quality and relationship marketing in service operations. *International journal of contemporary hospitality Management*. 10 (1): 4- 15.
- Hope, K. (2003). Employee perception of leadership and performance management in the Boswana public service. *Public Personnel Management*. 32 (1): 301- 313.
- International Standarization Organization- ISO (2000). *Norma Internacional ISO 9000: Sistemas de gestión de localidad, definiciones y vocabulario*. Ginebra, Suiza.
- Jex, S. M. & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: a multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-361.
- Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzell, S. & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an exploratory mechanism. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 401-409.
- Jimmieson, N. (2000). Employee reactions to behavioural control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy. *Work & Stress*, 14, 262-280.
- Jones, P. J., & Oswick, C. (2007): Inputs and outcomes of Outdoor Management Development: Of design, dogma and dissonance, *British Journal of Management*. 18(4) Dec 2007, 327-341.
- Johnston, R., & Jhones, P. (2004). Service productivity. Towards understanding the relationship between operational and customer Productivity. *International and customer productivity and performance management*. 53 (314): 201- 213.
- Jorfi, H., Fauzi bin, Y. & Mad, I. (2011). Human Resource management- Emotional Intelligence: Communication efectiveness mediates the relationship between stress Management and

- Job satisfaction. *International Journal of Managing information Technology (JJMIT)*. 3 (4): 1- 7.
- Kendrick, J. (1985). Measurement of output and productivity in the service sector. En R.P. INMAN (Ed). *Managing the service Economy. Prospects and problems*. Cambridge: University Press. PP. 11- 113.
- Kemppila, S., & Lonngvist, A. (2003). Subjective productivity Measurement. *The Journal of American Academy of Business*. 2 (2): 531- 537.
- Keyes, C., Ryff, C., y Shmotkin, D. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82 (1): 1007-1022.
- Laos, E. (2007). La productividad multifactorial: Concepto, medición y significado. *Economía: Teoría y práctica*. 26 (1): 31- 67.
- Leiter, M. P. (1991). Coping patters as predictors of burnout: the function of control and escapist coping patters. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 123-144.
- Lewis, A. (1954). Economic development with unlimited supplies of labour. *The Manchester school*. 22 (1): 139- 191.
- Liberalesso, A. (2002). Bienestar subjetivo en la vida adulta y la vejez: hacia una psicología positiva en América Latina. *Revista latinoamericana de psicología*. 34 (1-2): 55- 74.
- Lionzo, A. & Rossignoli, F. (2011). Knowledge integration in family SMEs: An extension of the 4I model. *Journal of Management Governance*. 10997 (1): 1- 26.
- Luna, M. (2011). Instrumento para la medición de la productividad en instituciones públicas del sector salud. *Revista digital de investigación y postgrado de la Universidad Nacional Experimental politécnica: "Antonio José de Sucre" Vicerrectorado Barquisimeto, Venezuela*. 1 (2): 165- 175.
- Marchant, L. (2006). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. *Ciencias sociales Online*. II (1): 58- 69.

- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., Gonzáles, E., y Argulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicohema*. 19 (3): 395- 400.
- Maroto, A. (2009). *La productividad en el sector servicios de la economía española*.
- Maroto, A. (2013). Las relaciones entre servicios y productividad: Un tema a impulsar en el ámbito regional y territorial. *Investigaciones regionales*. 27 (1): 157- 183.
- Marrero, R. y Carballeira, M. (2010). El papel del optimismo y del apoyo social en el bienestar subjetivo. *Salud mental*. 33 (1): 39- 46.
- Martínez, J. y Picazo, A. (2000). La productividad en los servicios. *ICF Sector servicios*. 787 (1): 127- 140.
- Martínez, I., Marqués-Pinto, A., Salanova, M. y López da Silva, A. (2002). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal. *Ansiedad y Estrés*, 8, 13-23.
- Mayorga, F., Ruíz, A., Romo, J., Celayo, V., Cedeño, R., Santoyo, H., Ponce, M. y Deschampe, L. (2002). *Las organizaciones económicas del sector rural: Principios y bases jurídicas*. Juárez: Sagarpa.
- Martínez, R.A. (1996). Familia y Educación. Fundamentos teóricos y metodológicos. Oviedo, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo.
- Martínez, R. (2013). Relación entre calidad y productividad en las Pymes del sector servicios. *Publicaciones en ciencias y tecnología*. 7 (1): 85- 102.
- Mejía, A. y Jaramillo, M. (2006). Formación del talento humano: Factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista científica Guillermo de Ockham*. 4 (1): 43- 81.
- Miranda, J., y Toirac, L. (2010). Indicadores de productividad para la industria dominicana. *Ciencia y sociedad*. 35 (2): 235- 290.
- Moyano-Díaz, L., Zíñiga, K. y Cornejo, F. (2013). Empleados y desempleados, atribuciones causales y bienestar subjetivo. *Psicología & Sociedade*. 25 (2): 440- 450.

- Mungaray, A., y Ramírez, M. (2007). Capital humano y productividad en microempresas. *Investigación económica*. 66 (260): 81- 115.
- Noda, M., Pérez, R. & González, J. (2004). Dimensiones esenciales de la satisfacción del cliente en hoteles. *Revista Investigación y Marketing. AEDEMO*. Madrid, España.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (1981). *Estrategia mundial de salud para todos en el año 2000*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, Serie “Salud para todos”, nº 3.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria.
- Quintana, M. y Paravic, T. (2014). Calidad de vida en el trabajo del equipo de enfermería. *Revista Brasileira de Enfermagem Reblen*. 67 (2): 302- 305.
- Rada, C. A. G. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta colombiana de psicología*, (1), 97-113.
- Rodríguez, G. (1980). Tendencias de la producción agropecuaria en las dos últimas décadas. *Economía mexicana*. 2)1): 57- 103.
- Rodríguez, L. (2004). Los modelos de ecuaciones estructurales. *Anuario de pedagogía*. 6 (1): 311- 333.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson.
- Roback, A. & Kierman, T. (1990). *Pictorial History of Psychology and Psychiatry* (3rd ed.). New York: Philosophical Library, N. Y.
- Rubacalba, L. (1997). Servicios a empresas: Marco analítico, magnitud y evolución reciente en Europa. *Economía industrial*. 313 (1): 21- 43.
- Ruíz, M., Pardo, A. y San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del Psicólogo*. 31 (1): 34- 45.
- Saari, L. & Judge, T. (2001). Employee attitudes and job satisfaction. *Human resource management*. 43 (4): 395- 407.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*. 20 (4): 67- 75.

- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality (pp. 185-211). New York: Basic Books.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., Martínez, I. M. & Schaufeli, W. B. (2003). Perceived collective efficacy, subjective well-being and task performance among electronic work groups: an experimental study. *Small Groups Research*, 34(1), 43
- Salanova, M., Grau, R., Llorens, S. & Schaufeli, W. B. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia relacionada con la tecnología. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11, 69-90.
- Samaniego, C. (1998). Absentismo, rotación y productividad. *Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Sureshchandal, G.S., Rajendran, C., Anantharaman, R.N. & Kamalanabhand, T.J. (2002). Management's perception of total Quality service in the banking sector of a developing economy- a critical analysis- *International Journal of Bank Marketing*. 20 (4/5): 181- 196.
- Terán, O. e Irlanda, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*. 17 (1): 96- 110.
- Thorndike, L.L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140: 227-235.
- Trujillo, M., y Rivas, L. (2005). Orígenes Evaluación y Modelos de la Inteligencia Emocional, INOVVAR, Revista de ciencias administrativas y sociales, Universidad Nacional de Colombia.
- Uppenberg, K. & Strauss, H. (2010). Innovation and productivity growth in the EU services Sector. *European Investment Bank*. Seven (1): 1- 53.
- Van Dierendonck, D. (2004). The construct validity of Ryff's Scale of Psychological well-Being and its extension with spiritual well-being. *Personality and individual Differences*. 36 (1): 67- 113.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Diversitas: Perspectivas en psicología*. 2 (2): 329- 349.

- Wong, C. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance attitude: An exploratory Study. *The Leadership Quarterly*. 13 (1): 243- 274.
- Wong, C.S., Wong, P.M. & Law, K.S. (2007). Evidence on the practical utility of Wong's Emotional Intelligence scale in Hong Kong and mainland China. *Asia Pacific Journal of Management*. 24 (1): 43- 60.
- Zamora, A., y Poriet, Y. (2011). Prácticas de liderazgo en una empresa manufacturera venezolana del sector cervecero. *Revista venezolana de gerencia*. 15 (53): 101- 115.
- Zárate, M. y Rubio, M. (2005). *Geografía humana: Sociedad, economía y territorio*. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces.
- Zárate, R. y Matviuck, S. (2012). La inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos, Comparación entre Chile y Colombia. *REAL*. 1 (1): 43- 50.